



**COMUNE DI MONCALVO**  
Provincia di Asti

**CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO INTEGRATO  
DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI**

**“GESTIONE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI”**

Approvata con Delibera Giunta Comunale n. 97 in data 28/12/2022

## SOMMARIO

1. Premessa	pag.	3
2. Cosa è e a cosa serve la Carta della qualità del servizio	pag.	3
3. Principali riferimenti normativi	pag.	4
4. Principi fondamentali	pag.	5
5. Informazioni sui gestori	pag.	6
6. Modalità di raccolta rifiuti	pag.	7
7. Tassa sui rifiuti (TARI)	pag.	8
8. Scelta dello schema regolatorio e obblighi di servizio	pag.	9
9. Gestione Tari e servizi erogati	pag.	11
9.1 Gestione dell'attivazione, variazione e cessazione del servizio	pag.	11
9.2 Gestione dei reclami e delle richieste scritte di informazioni attinenti ai servizi erogati	pag.	13
9.3 Gestione delle richieste di rettifica degli importi addebitati e delle richieste di rimborso	pag.	14
9.4. Gestione delle modalità e periodicità di pagamento, riscossione, rateizzazione, accertamento e contenzioso	pag.	15
10. Standard di qualità	pag.	16
11. Validità della Carta della qualità del servizio	pag.	18
12. Appendice (Trasparenza rifiuti e Definizioni)	pag.	19

## 1. PREMESSA

Il Comune di Moncalvo ha predisposto la presente Carta della qualità del servizio gestione tariffe e rapporto con gli utenti, in quanto soggetto che gestisce tale attività all'interno del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani.

Il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani comprende, oltre all'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, anche il servizio di raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio strade, il cui gestore è la ditta Cosmo S.p.A. con sede in Casale Monferrato (Al).

L'Ente territorialmente competente è il Consorzio Casalese Rifiuti (CCR).

## 2. COSA È E A COSA SERVE LA CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

La Carta della qualità del servizio è il documento in cui sono specificati gli obblighi e i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, ed è finalizzata a garantire chiarezza e trasparenza nel rapporto tra gli utenti e il Comune. Tale documento rappresenta infatti lo strumento grazie al quale il singolo cittadino/utente conosce:

- che cosa deve attendersi dai servizi garantiti e dalle prestazioni erogate dal Comune, in qualità di gestore del servizio;
- le regole di relazione tra utenti e gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

La Carta della qualità del servizio è anche uno strumento di comunicazione il cui fine è di implementare la qualità del servizio erogato attraverso una maggiore informazione e partecipazione degli utenti destinatari dello stesso.

La presente Carta della qualità del servizio è relativa al servizio di gestione tariffe e rapporto utenti, gestito dal Comune di Moncalvo all'interno del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani.

Gli utenti serviti sono le utenze domestiche e le utenze non domestiche che producono rifiuti urbani così come definiti dalla normativa in materia.

L'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è svolta dall'Ufficio Tributi del Comune di Moncalvo, in sinergia con l'ufficio polizia locale e l'ufficio tecnico per le attività di rispettiva competenza, e comprende le operazioni di:

- accertamento, riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento ovvero l'attività di fatturazione);
- gestione del rapporto con gli utenti mediante lo sportello dell'Ufficio Tributi;
- gestione della banca dati degli utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso;
- promozione di campagne ambientali;
- prevenzione della produzione di rifiuti urbani.

### 3. PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" che, all'art. 2, istituisce il Comitato permanente per la Carta dei servizi pubblici e prevede l'introduzione di standard di qualità;
- Decreto-legge 12 maggio 1995, n. 163 "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni", convertito con modificazioni dalla L. 11 luglio 1995, n. 273 che, all'art. 2, dispone l'emanazione di schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici tramite decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri e l'adozione di tali schemi da parte delle pubbliche amministrazioni entro 120 giorni dalla stessa pubblicazione;
- Legge 14 novembre 1995, n. 481 che affida ad ARERA il compito, tra gli altri, di promuovere la tutela degli interessi di utenti e consumatori, tenuto conto della normativa comunitaria in materia e degli indirizzi di politica generale formulati dal Governo, nonché di contemperare, nella definizione del sistema tariffario, gli obiettivi economico-finanziari dei soggetti esercenti il servizio con gli obiettivi generali di carattere sociale;
- Decreto Legislativo 30 luglio 1999, n. 286, che, all'art. 11, prevede l'obbligo dell'utilizzo dello strumento della carta dei servizi da parte dei soggetti erogatori, al fine di assicurare la tutela dei cittadini e degli utenti la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;
- Decreto Legislativo n. 198/2009, art. 1 comma 1, in materia di qualità di servizi pubblici locali anche ai fini della tutela giuridica degli interessi dei cittadini;
- Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 D.Lgs. n. 33/2013, in attuazione della delega in materia di trasparenza, conferita dalla L. n. 190/2012 c.d. Legge Anticorruzione, per quanto attiene l'obbligo, per le Amministrazioni pubbliche, di pubblicare la propria carta dei servizi o il documento recante gli standard di qualità dei servizi pubblici erogati, e il riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni;
- Delibera ARERA 31 ottobre 2019 n. 444/2019/R/rif "Disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati" e relativo allegato TITR "Testo integrato in tema di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti";
- Delibera ARERA 18 gennaio 2022 n.15/2022/R/rif sulla Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani e relativo allegato TQRIF "Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

## 4. PRINCIPI FONDAMENTALI

Nell'erogazione dei servizi il Comune si conforma ai principi fondamentali sotto esposti, avendo come obiettivo primario la soddisfazione dei bisogni degli utenti.

### **Continuità**

Viene assicurato un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni. Nei casi di interruzione temporanea per impedimento oggettivo, il Comune si adopera per ridurre al minimo i tempi di disservizio, avendo cura di arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

### **Partecipazione**

L'utente ha il diritto di richiedere al soggetto gestore tutte le informazioni e i chiarimenti che lo riguardano, a presentare reclami e istanze, a produrre memorie e documenti. L'utente ha altresì il diritto di richiedere ed ottenere dal Comune tutte le informazioni che lo riguardano. Il diritto di accesso agli atti amministrativi è consentito nel rispetto della L. 241/90.

### **Cortesìa**

Il personale preposto al servizio gestione tariffe e rapporto con gli utenti agisce con rispetto e cortesia nei confronti degli utenti in modo da poter rispondere ad ogni loro richiesta, agevolarli nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi dettati dalla disciplina tributaria.

### **Efficacia ed efficienza**

Il Comune persegue l'obiettivo del progressivo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando in maniera continuativa le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali al raggiungimento dello scopo.

### **Chiarezza**

Il Comune pone la massima attenzione alla semplificazione del linguaggio nei rapporti con l'utente, utilizzando una terminologia chiara, comprensibile ed efficace.

### **Eguaglianza di trattamento**

L'erogazione dei servizi è ispirata al principio di uguaglianza dei diritti degli utenti e senza discriminazione di sesso, razza o religione. Garantisce inoltre la parità di trattamento degli utenti stessi, e parità di condizioni del servizio prestato nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura.

### **Imparzialità**

Il servizio viene prestato con obiettività, equità, giustizia e imparzialità nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono.

### **Privacy**

Il Comune si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali dei utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al GDPR.

## **5. INFORMAZIONI SUI GESTORI**



Le attività di raccolta e trasporto, di spazzamento e lavaggio delle strade, sono gestite dalla ditta Cosmo S.p.A., con sede in Casale Monferrato.

Per informazioni relative a:

- servizio di raccolta
- reclami e segnalazione disservizi
- centro intercomunale di raccolta
- ritiro rifiuti su chiamata (ingombranti, RAEE ecc.)

gli utenti possono rivolgersi alla **COSMO S.p.A.:**

Via Achille Grandi 45/c, 15033 Casale Monferrato (AI)

orario: lun.-ven. 9:00-12:30 e 14:00-17:00

tel. 0142-451094 - Fax 0142.451149

peo: **prontocosmo@cosmocasale.it** (per segnalazioni, suggerimenti, informazioni)

pec: **cosmo@pec.wmail.it**

sito web: [www.cosmocasale.it](http://www.cosmocasale.it)



L'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è gestita dal Comune di Moncalvo.

Per informazioni relative a:

- attivazione, variazione e cessazione del servizio
- modalità di raccolta attivata sul territorio
- consegna materiale (chiavi, sacchetti per l'umido, compostiere ecc.)
- rettifica importi addebitati e rimborsi
- posizioni tributarie TARI
- modalità e periodicità di pagamento
- rateizzazione degli importi dovuti
- normativa in materia

gli utenti possono rivolgersi allo sportello dell'Ufficio Tributi del Comune di Moncalvo:

Piazza Buronzo 2 - 14036 Moncalvo (At)

orario apertura: lun. 14:30-16:30 – mar.-ven. 10:30-12:30 (è preferibile la prenotazione)

tel. 0141-917505 int. 4

peo: [tributi@comune.moncalvo.at.it](mailto:tributi@comune.moncalvo.at.it)

pec: [protocollo.moncalvo@pec.it](mailto:protocollo.moncalvo@pec.it)

sito web: [www.comune.moncalvo.at.it](http://www.comune.moncalvo.at.it)

pagina "Gestione rifiuti": <https://www.comune.moncalvo.at.it/it/page/trasparenza-servizio-gestione-rifiuti-deliberazione-arera-444-2019-r-rif-del-31-ottobre-2019>), raggiungibile dalla home page del sito cliccando sul banner "Gestione Rifiuti".

## 6. MODALITA' DI RACCOLTA RIFIUTI

Il servizio di raccolta rifiuti è attivato sull'intero territorio comunale. La modalità di raccolta svolta nel Comune di Moncalvo è "mista" e prevede:

- per le utenze poste nel centro di Moncalvo e per le utenze a disposizione, il conferimento dell'organico e del rifiuto indifferenziato in contenitori stradali dotati di serratura;
- per le utenze poste nelle zone esterne al centro e nelle frazioni, il conferimento del rifiuto indifferenziato in contenitori domiciliari e l'effettuazione del compostaggio domestico. In caso di impossibilità ad effettuare il compostaggio domestico, il rifiuto l'organico è conferito in contenitori domiciliari oppure nei contenitori stradali.

Carta, vetro e plastica sono conferibili negli appositi contenitori stradali; per le utenze non domestiche è prevista, su richiesta, la fornitura di contenitori domiciliari.

Le richieste per il ritiro dei rifiuti su chiamata (ingombranti e RAEE) devono essere presentate alla Cosmo S.p.A. Il servizio viene erogato con cadenza mensile.

Il centro intercomunale di raccolta si trova a Casale Monferrato, presso la sede del gestore del servizio di raccolta rifiuti, ed è gestito dalla Cosmo S.p.A.

Gli orari e i giorni di raccolta delle diverse tipologie di rifiuti sono indicati nel calendario che viene annualmente concordato con il gestore del servizio di raccolta, Cosmo S.p.A., pubblicato sul sito dello stesso gestore [www.cosmocasale.it](http://www.cosmocasale.it) e nel [Portale trasparenza gestione rifiuti](#) all'interno del sito del Comune di Moncalvo [www.comune.moncalvo.at.it](http://www.comune.moncalvo.at.it).

Il Comune di Moncalvo provvede alla consegna delle attrezzature e del materiale necessario per la fruizione del servizio rifiuti attraverso lo sportello dell'Ufficio Tributi (distribuzione chiavi di apertura dei contenitori stradali, cestini e sacchetti per la raccolta dell'organico). Le compostiere vengono recapitate direttamente presso l'utenza. La consegna di contenitori stradali o domiciliari è in capo al gestore del servizio di raccolta e trasporto rifiuti Cosmo S.p.A.

Maggiori informazioni sulla modalità di raccolta, sul calendario, sul corretto conferimento dei rifiuti, sui servizi resi dalla Cosmo S.p.A., gestore del servizio raccolta e trasporto rifiuti, spazzamento e lavaggio strade, sulla Tari (gestione della tariffa, Regolamento Tari, scadenze e modalità di pagamento, riduzioni o agevolazioni, rateizzazioni ecc.) e sui modelli da utilizzare per le dichiarazioni Tari di inizio (attivazione), variazione e cessazione del servizio, richieste di rettifica, di rimborso o di informazioni, reclami ecc., sono reperibili alla pagina Tari: [www.comune.moncalvo.at.it/it/page/tari-ec8112f9-61aa-49c5-b1c2-210c0aa3f0e4](http://www.comune.moncalvo.at.it/it/page/tari-ec8112f9-61aa-49c5-b1c2-210c0aa3f0e4) oppure all'interno del [Portale trasparenza gestione rifiuti](#), raggiungibile dalla home page del sito del Comune cliccando sul banner "Gestione Rifiuti" e selezionando la sezione "Trasparenza rifiuti".

## 7. TASSA SUI RIFIUTI (TARI)

La TARI è stata istituita dal 1° gennaio 2014, ai sensi dell'articolo 1, commi 639 e seguenti, della legge 147/2013, ed è finalizzata alla copertura totale dei costi sostenuti per il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani e simili (attività di raccolta, trasporto, smaltimento e recupero dei rifiuti, spazzamento e lavaggio strade, e attività relative alla gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti).

Nel territorio comunale è applicata la tariffa TARI di natura tributaria.

L'applicazione della TARI è disciplinata dal Regolamento Comunale della Tari.

La TARI è corrisposta in base a tariffa commisurata ad anno solare, cui corrisponde un'autonoma obbligazione tributaria, determinata sulla base del costo del servizio quantificato dal Piano Economico Finanziario.

La tariffa è formata da una componente fissa e una componente variabile. La componente fissa è destinata alla copertura dei costi fissi valorizzati nel Piano Economico Finanziario mentre la componente variabile è finalizzata alla copertura dei costi variabili del Piano Economico Finanziario.

Le tariffe della Tari, suddivise tra utenze domestiche e utenze non domestiche, vengono annualmente definite con deliberazione del Consiglio Comunale.

Per le utenze domestiche, il tributo è composto da una quota fissa, determinata moltiplicando la superficie tassabile detenuta per la specifica tariffa unitaria (€/mq), e da una quota variabile, determinata in base al numero dei componenti il nucleo familiare.

Per le utenze non domestiche, il tributo è composto da una quota fissa e da una quota variabile entrambe calcolate moltiplicando la superficie tassabile dei locali/aree detenuti per le tariffe unitarie (€/mq) stabilite per ciascuna categoria (tipologia di attività) di appartenenza dell'utenza.

Al tributo si aggiunge la percentuale dovuta per il TEFA (tributo provinciale per l'esercizio delle funzioni di tutela, protezione e igiene dell'ambiente), stabilito nella misura del 5%.

L'applicazione delle riduzioni e delle agevolazioni tariffarie è disciplinata dal Regolamento Tari.

Per maggiori informazioni si rimanda al sito web [www.comune.moncalvo.at.it](http://www.comune.moncalvo.at.it), in particolare alla pagina Tari (indirizzo: [www.comune.moncalvo.at.it/it/page/tari-ec8112f9-61aa-49c5-b1c2-210c0aa3f0e4](http://www.comune.moncalvo.at.it/it/page/tari-ec8112f9-61aa-49c5-b1c2-210c0aa3f0e4)), oppure al Portale trasparenza gestione rifiuti (indirizzo: <https://www.trasparenzitari.it/trasparenzitari/?COMUNE=F336>).

## 8. SCELTA DELLO SCHEMA REGOLATORIO E OBBLIGHI DI SERVIZIO

Il Consorzio Casalese Rifiuti (CCR), in qualità di Ente territorialmente competente (ETC), con deliberazione n. 15 in data 13/04/2022 ha determinato gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica cui dovranno adeguarsi i gestori del servizio integrato dei rifiuti urbani (Cosmo S.p.A. e i singoli Comuni facenti parte del Bacino casalese) secondo lo Schema 1 "Livello quantitativo minimo" di cui all'art. 3 del TQRIF, allegato A alla deliberazione ARERA n. 15/2022:

		PREVISIONI DI OBBLIGHI E STRUMENTI DI CONTROLLO IN MATERIA DI QUALITÀ TECNICA (CONTINUITÀ, REGOLARITÀ, E SICUREZZA DEL SERVIZIO)	
		QUALITÀ TECNICA= NO	QUALITÀ TECNICA= SI
PREVISIONI DI OBBLIGHI IN MATERIA DI QUALITÀ CONTRATTUALE	QUALITÀ CONTRATTUALE = NO	SCHEMA I LIVELLO QUALITATIVO MINIMO	SCHEMA III LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO
	QUALITÀ CONTRATTUALE = SI	SCHEMA II LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO	SCHEMA IV LIVELLO QUALITATIVO AVANZATO

Con deliberazione n. 16 del 13/04/2022 lo stesso Consorzio, in qualità di ETC, ha inteso avvalersi della deroga di cui all'art. 2, comma 2.4, del TQRIF, delegando a Cosmo S.p.A., gestore del servizio di raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio strade, gli adempimenti inerenti i punti di contatto con l'utente e la gestione dei reclami e delle richieste scritte riguardanti le attività di raccolta, trasporto, spazzamento e lavaggio strade, nonché l'attivazione del numero verde a servire per l'intero territorio del Bacino casalese.

Gli obblighi di servizio in capo al Comune di Moncalvo, gestore del servizio di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, determinati dal Consorzio Casalese Rifiuti (CCR), in qualità di ETC, con la sopra citata delibera n. 15 del 13/04/2022, sono riportati nella seguente tabella:

<b>Obblighi di servizio previsti per lo Schema regolatorio 1 per il servizio di "Gestione tariffe e rapporto utenti"</b>	
Articolo 5 TQRIF - Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione	SI
Articolo 6 e all'Articolo 7 TQRIF - Modalità di attivazione del servizio	SI
Art 10 e 11 TQRIF - Modalità per la variazione o cessazione del servizio	SI
Articolo 13, Articolo 17 e Articolo 18 TQRIF - Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati	SI
Art 19 e 22 TQRIF - Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online	n.a.
Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3) TQRIF - Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti	SI

Permangono in capo al gestore del servizio di raccolta, trasporto, spazzamento e lavaggio strade, oltre a quelli di stretta competenza, i seguenti obblighi di servizio:

- Art. 20 e Art. 22 TQRIF - Obblighi di servizio telefonico;
- Art. 29 e 30 TQRIF - Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi;
- Art 32 TQRIF - Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

Il Comune di Moncalvo, in ottemperanza alle disposizioni regolatorie del TQRIF, ha provveduto a modificare il Regolamento per la disciplina della tassa sui rifiuti (TARI) approvandone la nuova stesura con delibera C.C. n. 46 in data 29 novembre 2022. Con la presente Carta della qualità del servizio si dà compimento agli obblighi sopra individuati.

## 9. GESTIONE TARI E SERVIZI EROGATI

Il Comune determina e approva annualmente le tariffe TARI a copertura dei costi del servizio rifiuti e attraverso l'Ufficio Tributi, gestisce la TARI e il servizio di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, utilizzando le forme e gli strumenti organizzativi e gestionali ritenuti più idonei per il raggiungimento dei più elevati livelli di efficienza, efficacia ed economicità. Le principali operazioni comprese nella gestione del servizio contemplano l'aggiornamento della banca dati degli utenti e delle utenze, l'acquisizione delle dichiarazioni Tari di inizio, di variazione e di cessazione del servizio, l'emissione gli avvisi di pagamento e il successivo recapito, la gestione dell'ulteriore rateizzazione degli importi dovuti richiesti con l'avviso di pagamento, la rettifica degli importi addebitati, il rimborso di somme versate e non dovute e l'attività di accertamento e di contenzioso.

Lo sportello TARI dell'Ufficio Tributi offre un servizio di consulenza e di assistenza agli utenti, per metterli in grado di ottemperare agevolmente alle disposizioni normative e regolamentari in materia, unitamente ad un servizio informativo sulla modalità di raccolta rifiuti e di consegna all'utente delle attrezzature per la raccolta (chiavi, sacchetti, contenitori ecc.).

Attraverso la funzione di front e back office, lo sportello TARI assume un ruolo di congiunzione tra il Comune (gestore del servizio di gestione tariffe e rapporto con gli utenti), gli utenti e la ditta Cosmo S.p.A. (gestore del servizio raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio strade).

Nei paragrafi che seguono vengono descritte nel dettaglio le attività del servizio di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, svolte dall'Ufficio Tributi, che prevedono:

- la gestione dell'attivazione, variazione o cessazione del servizio;
- la gestione dei reclami e delle richieste scritte di informazioni attinenti alla TARI;
- la gestione delle richieste di rettifica degli importi addebitati e delle richieste di rimborso;
- la gestione delle modalità e periodicità di pagamento, riscossione, rateizzazione, accertamento e contenzioso.

Per maggiori informazioni e dettagli in merito gli utenti possono consultare il vigente Regolamento di disciplina della TARI reperibile nel sito del Comune di Moncalvo [www.comune.moncalvo.at.it](http://www.comune.moncalvo.at.it).

### 9.1 Gestione dell'attivazione, variazione o cessazione del servizio

#### Dichiarazioni – Modalità e tempi di presentazione – Risposte

Gli utenti della TARI devono dichiarare ogni circostanza rilevante per l'applicazione del tributo e in particolare:

- l'inizio del possesso o detenzione di locali e/o aree assoggettabili al tributo;

- la sussistenza delle condizioni per ottenere riduzioni, agevolazioni. o esenzioni;
- la variazione di condizioni che determinano un diverso ammontare del tributo (es. variazione superficie, cambio destinazione d'uso, il verificarsi o il venir meno delle condizioni che danno luogo a esenzioni, riduzioni o agevolazioni previste dal regolamento, ecc.);
- la cessazione del possesso o detenzione di locali e/o aree assoggettati al tributo.

Le dichiarazioni Tari di inizio, di variazione o di cessazione, costituiscono, per il rispetto delle disposizioni regolatorie della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui alla deliberazione ARERA n. 15/2022/R/rif, richiesta di attivazione, variazione e cessazione del servizio.

Le dichiarazioni di inizio, di variazione e di cessazione devono essere presentate all'Ufficio Tributi, entro 90 giorni solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile o dalla data in cui è intervenuta la variazione o la cessazione.

Le modalità di presentazione sono le seguenti: a mezzo posta (raccomandata A/R), via e-mail (Peo o Pec), direttamente allo sportello dell'Ufficio Tributi, compilando l'apposito modulo scaricabile, in modalità anche stampabile, dall'apposita pagina della Tari raggiungibile dalla home page del sito del Comune di Moncalvo cliccando sul banner "Gestione Rifiuti" e quindi sulla sezione "Tari", oppure disponibile presso lo sportello dell'Ufficio Tributi, ovvero compilabile online.

L'Ufficio Tributi, entro 30 giorni lavorativi decorrenti dalla data di ricevimento delle dichiarazioni di inizio, variazione e cessazione del servizio, invia agli utenti apposita risposta scritta contenente:

- a) il riferimento alla richiesta (di attivazione, di variazione o di cessazione del servizio);
- b) il codice utente e il codice utenza (intestazione dell'utenza) per le richieste di attivazione;
- c) la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della TARI, l'attivazione del servizio, ovvero la variazione o cessazione del servizio;
- d) i riferimenti dell'ufficio tributi comunale che ha preso in carico le richieste di variazione e/o di cessazione.

### **Consegna delle attrezzature per la raccolta - Tempistica**

L'Ufficio Tributi, provvede alla consegna del materiale per la raccolta, che, stante l'attuale modalità di conferimento e raccolta dei rifiuti urbani, è costituito da chiavi per l'apertura dei cassonetti stradali, sacchetti per il conferimento della frazione umida e il relativo contenitore, compostiere, entro 5 giorni lavorativi decorrenti dalla data di ricevimento della dichiarazione Tari di inizio occupazione (richiesta di attivazione del servizio) presentata dall'utente. Contestualmente al ricevimento della dichiarazione, l'Ufficio Tributi darà comunicazione al gestore del servizio di raccolta e di trasporto dei rifiuti per la consegna del materiale di competenza dello stesso (cassonetti domiciliari ecc.). In caso sia necessario effettuare un sopralluogo, viene comunque assicurata l'attivazione del servizio entro 5 giorni lavorativi dalla data di presentazione della dichiarazione Tari.

## 9.2 Gestione dei reclami e delle richieste scritte di informazioni attinenti ai servizi erogati

### Procedura per la presentazione di reclami e richieste scritte di informazioni - Tempistica

Gli utenti possono:

- 1) esprimere lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente, presentando all'Ufficio Tributi un reclamo scritto.
- 2) richiedere delucidazioni sul servizio erogato, presentando una richiesta scritta di informazioni.

Nel caso in cui non sia agevole stabilire se la segnalazione scritta inviata dall'utente sia da considerare un reclamo scritto oppure una richiesta scritta di informazioni, prudenzialmente la stessa viene classificata come reclamo scritto. Il modulo per il reclamo scritto, scaricabile dall'apposita pagina della Tari, raggiungibile dalla home page del sito del Comune di Moncalvo cliccando sul banner "Gestione Rifiuti" e quindi sulla sezione "Tari", oppure disponibile presso lo sportello dell'Ufficio Tributi, riporta l'indicazione del recapito (postale, di posta elettronica e fisico) al quale inviare o presentare il reclamo e prevede la compilazione di campi obbligatori relativi ai seguenti dati e informazioni:

- i dati identificativi dell'utente: cognome e nome, residenza, codice fiscale, eventuale recapito se diverso dalla residenza, e indirizzo di posta elettronica;
- il servizio a cui si riferisce il reclamo (gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti);
- il codice utente (oppure, in mancanza, il codice fiscale dell'utente);
- l'indirizzo e il codice utenza (oppure, in mancanza, gli estremi catastali dell'utenza);

In alternativa all'utilizzo del modulo, l'utente può inviare all'Ufficio Tributi una comunicazione scritta che contenga gli stessi dati obbligatori sopra riportati.

L'Ufficio Tributi provvede a rispondere ai reclami e richieste di chiarimenti relative al servizio di gestione tariffe e rapporto con gli utenti entro trenta (30) giorni lavorativi dalla data di ricevimento degli stessi. La risposta è formulata in modo chiaro e comprensibile, utilizzando una terminologia di uso comune e contiene:

- il riferimento al reclamo scritto o alla richiesta scritta di informazioni;
- i riferimenti dell'Ufficio Tributi e del Funzionario responsabile incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti;
- l'esito della verifica, ed in particolare la valutazione della fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi applicati.

Nel caso in cui dovessero pervenire reclami e richieste scritte di informazioni relative al servizio di raccolta e trasporto rifiuti, il Comune provvederà ad inoltrarli, a mezzo email, al competente gestore Cosmo S.p.A., entro cinque (5) giorni lavorativi dal ricevimento.

Le segnalazioni di disservizi relative al servizio di raccolta e trasporto rifiuti devono essere inoltrate alla Cosmo S.p.A. in qualità di gestore del competente servizio.

### 9.3 Gestione delle richieste di rettifica degli importi addebitati e delle richieste di rimborso

#### Modalità di presentazione richieste di rettifica degli importi addebitati e rimborsi - Tempistica

L'utente può far pervenire all'Ufficio Tributi del Comune di Moncalvo, anche in modalità telematica, una richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati con la quale esprime, in relazione ad importi già pagati o per i quali è stata richiesta la rateazione, lamentele circa la non correttezza degli importi addebitati. Il modulo per la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, scaricabile dall'apposita pagina della Tari, raggiungibile dalla home page del sito del Comune di Moncalvo cliccando sul banner "Gestione Rifiuti" e quindi sulla sezione "Tari", oppure disponibile presso lo sportello dell'Ufficio Tributi, riporta l'indicazione del recapito (postale e di posta elettronica e fisico) al quale inviare o presentare la richiesta scritta di rettifica e prevede la compilazione di campi obbligatori relativi ai seguenti dati e informazioni:

- i dati identificativi dell'utente: cognome e nome, residenza, codice fiscale, eventuale recapito se diverso dalla residenza, e indirizzo di posta elettronica;
- il codice utente, reperibile sulla base delle indicazioni fornite nel modulo, oppure, in mancanza, il codice fiscale dell'utente;
- l'indirizzo e il codice utenza, reperibile sulla base delle indicazioni fornite nel modulo, oppure, in mancanza, gli estremi catastali dell'utenza;
- le coordinate bancarie/postali per l'eventuale accredito degli importi addebitati, in caso di rimborso di pagamenti già effettuati.

In alternativa all'utilizzo del modulo, l'utente può inviare all'Ufficio Tributi una richiesta scritta che contenga gli stessi dati obbligatori sopra riportati.

L'Ufficio Tributi provvede a fornire risposta motivata entro sessanta (60) giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati. La risposta è formulata in modo chiaro e comprensibile, utilizzando una terminologia di uso comune e contiene:

- il riferimento alla richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati e/o di rimborso dei pagamenti effettuati;
- i riferimenti dell'Ufficio Tributi e del Funzionario responsabile incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti;
- l'esito della verifica, ed in particolare:
  - la valutazione della fondatezza o meno della richiesta di rettifica corredata dalla documentazione e dai riferimenti normativi da cui si evince la correttezza delle tariffe applicate in conformità alla normativa vigente;
  - il dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale rettifica;
  - l'elenco della eventuale documentazione allegata.

L'omessa risposta alla richiesta non può essere intesa come sua accettazione.

Per il rimborso delle somme versate e non dovute gli utenti devono far pervenire la richiesta entro il termine di 5 anni dalla data del pagamento ovvero dal giorno in cui è stato definitivamente accertato il diritto alla restituzione.

Il Comune provvederà al rimborso entro centoventi (120) giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta scritta, attraverso:

- detrazione dell'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile;
- rimessa diretta, nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore a quanto addebitato nel documento di riscossione o la data di emissione del primo documento di riscossione utile sia successiva al termine di centoventi (120) giorni non consentendo il rispetto dello standard generale associato all'indicatore corrispondente in base alla determinazione degli obblighi di qualità contrattuale e tecnica.

E' fatta salva la facoltà del Comune di accreditare l'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile nel caso in cui tale importo sia inferiore a cinquanta (50) euro.

#### **9.4 Gestione delle modalità e periodicità di pagamento, riscossione, rateizzazione, accertamento e contenzioso**

##### **Emissione avvisi di pagamento - Tempistica**

L'avviso di pagamento (documento di riscossione) è trasmesso agli utenti in formato cartaceo. Alle imprese e ai professionisti dotati di indirizzi PEC presenti nell'INI-PEC l'avviso verrà inviato per posta elettronica certificata. Agli utenti che hanno scelto la ricezione in formato elettronico del documento di riscossione della TARI, l'avviso verrà inviato per email, all'indirizzo da loro indicato nella richiesta. E' previsto un unico invio annuo, salvo conguagli.

Il termine di scadenza per il pagamento è fissato in almeno venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione del documento di riscossione e deve essere rispettato solo con riferimento al pagamento della prima rata ovvero al pagamento in un'unica soluzione qualora coincidente con la prima rata.

Il Comune di Moncalvo si impegna ad inviare l'avviso di pagamento almeno 10 giorni prima della scadenza della prima rata.

Le rate e le scadenze di pagamento vengono fissate in modo tale da garantire all'utente la possibilità di pagamento almeno in due rate a scadenza semestrale, fermo restando la facoltà di pagare in un'unica soluzione. In caso di pagamento in numero di rate maggiore di due, le scadenze dei termini per il pagamento delle singole rate sono fissate a intervalli regolari nel corso dell'anno.

Il pagamento della Tari è effettuato attraverso la piattaforma PagoPA ovvero mediante modelli F24.

### **Emissione solleciti di pagamento**

I solleciti di pagamento vengono emessi e notificati agli utenti (contribuenti) che non risultano in regola i pagamenti TARI. Si tratta di avvisi cosiddetti "bonari" che, se pagati entro il termine indicato, non comportano sanzioni ed interessi.

### **Emissione avvisi di accertamento**

In caso di omesso pagamento TARI sollecitato in tutto o in parte, o di omissione della dichiarazione TARI o in caso si riscontrino irregolarità nella dichiarazione presentata, vengono emessi e notificati agli utenti (contribuenti) avvisi di accertamento esecutivi, a norma del comma 792, art. 1, Legge 160/2019, che comportano sanzioni ed interessi previsti dalla normativa vigente in materia di tributi locali.

### **Rateizzazione**

In caso di:

- utenti beneficiari del bonus sociale per disagio economico per i settori acqua/luce/gas;
- utenti che si trovano in una condizione temporanea di disagio economico;
- importo Tari che supera del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni,

L'Ufficio Tributi può concedere, previa specifica richiesta, un'ulteriore rateizzazione degli avvisi di pagamento ordinari. L'importo della singola rata non potrà essere inferiore ad una soglia minima pari a cento (100) euro, fatta comunque salva la possibilità di applicare condizioni migliorative, sulla base di quanto previsto dal vigente Regolamento Comunale sulle Entrate al Capo VII "Dilazione su titolo semplice".

L'Ufficio Tributi provvede a definire la rateizzazione, qualora accoglibile la richiesta, entro quindici (15) giorni lavorativi dalla data di ricevimento della stessa.

## **10. STANDARD DI QUALITA'**

Per lo schema 1 "Livello quantitativo minimo" del TQRIF, individuato dal Consorzio Casalese Rifiuti in qualità di ETC, non sono applicati i livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani, indicati nella Tabella.1, art. 53.1, del "Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani" allegato alla deliberazione ARERA n. 15 del 18 gennaio 2022, tuttavia, per garantire che i servizi descritti nella presente Carta vengano erogati in modo ottimale sono stati individuati dei servizi tipo a cui sono stati associati degli standard di qualità rapportati al rispetto delle tempistiche, delle modalità o dei contenuti minimi dei servizi erogati.

In caso di mancato rispetto degli standard di qualità dichiarati, verranno valutate le problematiche e le eventuali responsabilità che hanno generato la disfunzione rilevata, ed adottate le azioni correttive da intraprendere.

Qualora l'utente invii la documentazione incompleta o inesatta, sono rallentati i procedimenti. In questo caso l'ufficio si impegna ad informare tempestivamente l'utente dell'esigenza di integrare la documentazione al fine di avviare l'istruttoria.

L'adeguatezza e il rispetto degli standard sono garantiti da idonei controlli interni attraverso un monitoraggio dei servizi erogati nell'anno, i cui dati, unitamente ad eventuali azioni di miglioramento, verranno pubblicati entro il 31 marzo dell'anno successivo a quello di erogazione dei servizi nel "**Portale trasparenza servizio di gestione dei rifiuti urbani**" all'indirizzo <https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=F336>, raggiungibile dalla home page del sito del Comune, [www.comune.moncalvo.at.it](http://www.comune.moncalvo.at.it), cliccando sul banner "Gestione Rifiuti" e accedendo alla sezione Trasparenza rifiuti.

Nella tabella sotto riportata sono stati individuati gli Standard di qualità dei principali servizi-tipo erogati, per permettere ai cittadini di verificare la qualità delle prestazioni offerte dal Comune di Moncalvo.

Servizio erogato	Fattore di qualità	Indicatore	Standard di qualità
Emissione avviso di pagamento (documento di riscossione)	Efficacia e tempestività	Rispetto della tempistica di distribuzione degli avvisi	Invio dell'avviso almeno 10 giorni prima della scadenza della prima rata
Gestione risposte alle dichiarazioni di inizio, variazione e cessazione del servizio	Efficacia e tempestività	Rispetto della tempistica, delle modalità e dei contenuti minimi	Invio della risposta entro 30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della dichiarazione, formulata con i contenuti minimi previsti dal TQRIF e dalla Carta
Consegna delle attrezzature per la raccolta dei rifiuti	Disponibilità e tempestività	Rispetto dei tempi di consegna	Consegna delle attrezzature entro 5 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della dichiarazione
Gestione reclami e richieste scritte di informazioni attinenti alla Tari	Chiarezza tempestività	Rispetto della tempistica e dei contenuti minimi. Uso di un linguaggio chiaro	Invio della risposta entro 30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento del reclamo o della richiesta scritta, formulata in modo chiaro e

			comprensibile, con i contenuti minimi previsti dal TQRIF e dalla Carta
Gestione richieste di rettifica di importi addebitati e richieste di rimborso	Efficacia e tempestività	Rispetto dei tempi di risposta, delle modalità e dei contenuti minimi	Invio della risposta entro 60 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta, formulata con i contenuti minimi previsti dal TQRIF e dalla Carta
Accredito o compensazione somme non dovute (rimborsi)	Efficacia e tempestività	Rispetto dei tempi di accredito o compensazione	Accredito o compensazione delle somme non dovute entro 120 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta
Gestione istanze di rateizzazione	Efficacia e tempestività	Rispetto della tempistica di definizione	Definizione della rateizzazione entro 15 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta

## 11. VALIDITA' DELLA CARTA DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO

La presente Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani – “Gestione tariffe e rapporto con gli utenti”, ha validità a partire dal 1° gennaio 2023 ed è soggetta a revisione periodica e ad aggiornamento in relazione alle novità normative, modifiche operative e organizzative del servizio o l’adozione di standard qualitativi migliorativi del servizio.

Qualsiasi tipo di modifica sarà comunicata agli utenti entro un tempo massimo di 60 giorni mediante avviso sul sito internet del Comune e attraverso la documentazione allegata al primo documento di riscossione utile.

La Carta è disponibile all’interno del Portale trasparenza gestione rifiuti (indirizzo: <https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=F336>), raggiungibile dalla home page del sito del Comune di Moncalvo [www.comune.moncalvo.at.it](http://www.comune.moncalvo.at.it), cliccando sul banner “Gestione Rifiuti” e quindi sulla sezione “Trasparenza rifiuti”, oppure accedendo ad Amministrazione Trasparente, sezione Servizi Erogati, sottosezione Carta dei servizi e standard di qualità, nonché presso l’Ufficio Tributi.

## 12. APPENDICE

### Trasparenza rifiuti



Tutte le informazioni relative alla trasparenza rifiuti e alla TARI, previste dalle deliberazioni ARERA n. 444/2019/R/rif e n. 15/2022/R/rif, ivi comprese le tariffe, le modalità e le scadenze per il pagamento, il vigente regolamento Tari, le eventuali riduzioni ed agevolazioni, i termini di presentazione della dichiarazione, la modulistica, la Carta della qualità del servizio, le modalità di raccolta e conferimento dei rifiuti, il prontuario e il calendario di raccolta, ecc. sono presenti nel "**Portale trasparenza servizio di gestione dei rifiuti urbani**", (indirizzo: <https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=F336>), raggiungibile dalla home page del sito del Comune di Moncalvo [www.comune.moncalvo.at.it](http://www.comune.moncalvo.at.it), cliccando sul banner "Gestione Rifiuti" e quindi sulla sezione "Trasparenza rifiuti".

Le informazioni, i dati e i documenti reperibili all'interno del Portale trasparenza sono i seguenti:

- a) indicazione del gestore che effettua le attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, e del gestore della raccolta e trasporto rifiuti e dello spazzamento e lavaggio delle strade;
- b) recapiti telefonici, postali e di posta elettronica per l'invio di reclami, richieste di informazioni, di rettifica degli importi addebitati, di rateizzazione, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio, nonché recapiti e orari dello sportello dell'Ufficio Tributi;
- c) modulistica per l'invio di reclami, liberamente accessibile e scaricabile;
- d) calendario e orari vigenti relativi alla raccolta dei rifiuti urbani, con riferimento a tutte le modalità di raccolta a disposizione dell'utente, ivi inclusi i centri di raccolta e con esclusione delle eventuali modalità di raccolta per cui non è effettuabile una programmazione;
- e) informazioni in merito a eventuali campagne straordinarie di raccolta dei rifiuti urbani e a nuove aperture o chiusure di centri di raccolta;
- f) istruzioni per il corretto conferimento dei rifiuti urbani al servizio di raccolta e trasporto;
- g) carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani di cui all'articolo 5 del TQRIF;
- h) percentuale di raccolta differenziata conseguita nel Comune o nell'ambito territoriale in cui è ubicata l'utenza, con riferimento ai tre anni solari precedenti a quello in corso;
- i) calendario e orari di effettuazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade;
- j) regole di calcolo della tariffa, con indicazione in forma fruibile per gli utenti, anche attraverso esempi, delle variabili su cui si basa il calcolo della quota fissa e della quota variabile, delle riduzioni applicabili agli utenti domestici e non domestici, dei meccanismi di conguaglio, delle imposte applicabili;
- k) informazioni per l'accesso alle eventuali riduzioni tariffarie accordate agli utenti in stato di disagio economico e sociale e la relativa procedura, ove previste;
- l) estremi degli atti di approvazione della tariffa per l'anno in corso con riferimento all'ambito o ai comuni serviti;
- m) regolamento TARI emanato ai sensi dell'articolo 1, comma 668, della legge n.147/13;
- n) modalità di pagamento ammesse;
- o) scadenze per il pagamento della tariffa riferita all'anno in corso;
- p) informazioni rilevanti per il caso di ritardato od omesso pagamento, ivi inclusa l'indicazione, per quanto applicabile, del tasso di interesse di mora e/o di penalità e/o sanzioni, nonché tutte le indicazioni utili affinché l'utente sia messo in condizione di procedere tempestivamente al pagamento dell'importo dovuto;

- q) procedura/e per la segnalazione di errori nella determinazione degli importi addebitati, e di errori e/o variazioni nei dati relativi all'utente o alle caratteristiche dell'utenza rilevanti ai fini della commisurazione della tariffa, con relativa modulistica, ivi inclusi i moduli per la richiesta di rettifica degli importi addebitati, liberamente accessibile e scaricabile, nonché le tempistiche e le modalità di rettifica degli importi non dovuti da parte del gestore;
- r) indicazione della possibilità di ricezione dei documenti di riscossione in formato elettronico nonché della relativa procedura di attivazione;
- s) eventuali comunicazioni agli utenti da parte dell'Autorità relative a rilevanti interventi di modifica del quadro regolatorio o altre comunicazioni di carattere generale destinate agli utenti;
- t) i recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento, gli interventi di competenza del gestore, con indicazione di quelli che possono essere attivati direttamente dall'utente, secondo quanto previsto dall'articolo 49 del TQRIF;
- u) il posizionamento della gestione nell'ambito della matrice degli schemi regolatori, di cui all'articolo 3 del TQRIF;
- v) gli standard generali di qualità di competenza del gestore ai sensi del TQRIF, ivi inclusi gli eventuali standard aggiuntivi o migliorativi individuati dall'Ente territorialmente competente, e il grado di rispetto di tali standard, con riferimento all'anno precedente;
- w) la tariffa media applicata alle utenze domestiche del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani e l'articolazione dei corrispettivi applicati alle utenze domestiche e non domestiche;
- x) modalità e termini per l'accesso alla rateizzazione degli importi;
- y) modalità e termini per la presentazione delle richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio.

## Definizioni (in base al TQRIF)

- **Attivazione** è l'avvio del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani;
- **Attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti** comprende le operazioni di:
  - accertamento, riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento ovvero l'attività di fatturazione);
  - gestione del rapporto con gli utenti (inclusa la gestione reclami) anche mediante sportelli dedicati o call-center;
  - gestione della banca dati degli utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso;
  - promozione di campagne ambientali;
  - prevenzione della produzione di rifiuti urbani;
- **Attività di raccolta e trasporto** comprende le operazioni di raccolta (svolta secondo diversi modelli di organizzazione del servizio) e di trasporto dei rifiuti urbani verso impianti di trattamento, di smaltimento, di riutilizzo e/o recupero;
- **Attività di spazzamento e lavaggio delle strade** comprende le operazioni di spazzamento - meccanizzato, manuale e misto - e di lavaggio delle strade e del suolo pubblico, svuotamento cestini e raccolta foglie, escluse le operazioni di sgombero della neve dalla sede stradale e sue pertinenze, effettuate al solo scopo di garantire la loro fruibilità e la sicurezza del transito;
- **Carta della qualità** è il documento, redatto in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati gli obblighi e i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani;
- **Centro di raccolta** è la struttura conforme ai requisiti di cui al decreto del Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare 8 aprile 2008;
- **Cessazione del servizio** è la decadenza dei presupposti per il pagamento della tariffa e la contestuale disattivazione del servizio nel caso di raccolta domiciliare o di raccolta stradale e di prossimità con accesso controllato, a seguito della comunicazione attestante la data in cui è intervenuta tale cessazione;
- **Contenitore sovra-riempito** è il contenitore il cui volume risulta saturato, impedendo ulteriori conferimenti da parte degli utenti;

- **Disservizio** è il non corretto svolgimento del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ovvero dei singoli servizi che lo compongono che provoca disagi all'utente o interruzioni del servizio senza, tuttavia, generare situazioni di pericolo per l'ambiente, le persone, o le cose;
- **Documento di riscossione** è l'avviso o invito di pagamento, oppure la fattura, trasmesso/a all'utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dei singoli servizi che lo compongono;
- **Ente di governo dell'Ambito** è il soggetto istituito ai sensi del decreto-legge 13 agosto 2011, n. 138;
- **Ente territorialmente competente** è l'Ente di governo dell'Ambito, laddove costituito ed operativo, o, in caso contrario, la Regione o la Provincia autonoma o altri enti competenti secondo la normativa vigente;
- **Gestione** è l'ambito tariffario, ovvero il territorio, comunale o sovra-comunale, sul quale si applica la medesima tariffa (sia essa TARI o tariffa corrispettiva);
- **Gestore** è il soggetto che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero i singoli servizi che lo compongono, ivi inclusi i Comuni che gestiscono in economia.
- **Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti** è il soggetto che eroga i servizi connessi all'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, ivi incluso il Comune che gestisce la suddetta attività in economia;
- **Gestore della raccolta e trasporto** è il soggetto che eroga il servizio di raccolta e trasporto, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia;
- **Gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade** è il soggetto che eroga il servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia;
- **Giorno lavorativo** è il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;
- **Interruzione del servizio** è il servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto programmato e non ripristinato entro il tempo di recupero;
- **Livello o standard generale di qualità** è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti;
- **Prestazione** è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni lavoro o intervento effettuato dal gestore su richiesta;
- **Programma delle attività di raccolta e trasporto** è il documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di raccolta e trasporto all'interno della gestione di riferimento;
- **Programma delle attività di spazzamento e lavaggio** è il documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade all'interno della gestione di riferimento;
- **Reclamo scritto** è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'Associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati e delle segnalazioni per disservizi;
- **Richiesta di attivazione del servizio** è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia di attivazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;
- **Richiesta di variazione e di cessazione del servizio** è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia rispettivamente di variazione e di cessazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;
- **Richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati** è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, anche per via telematica, con la quale l'utente esprime, in relazione ad importi già pagati o per i quali è stata richiesta la rateizzazione, lamentele circa la non correttezza degli importi addebitati;
- **Rifiuti urbani** sono i rifiuti di cui all'articolo 184, comma 2, del decreto legislativo 152/06 e s.m.i.;
- **Segnalazione per disservizio** è la comunicazione di un disservizio effettuata tramite servizio telefonico, posta inclusa la posta elettronica, o sportello (fisico e online), ove previsto;

- **Servizio di ritiro dei rifiuti su chiamata** è il servizio di raccolta domiciliare dei rifiuti urbani che per natura o dimensione non sono compatibili con le modalità di raccolta domiciliare o stradale e di prossimità adottate ordinariamente nella gestione, quali, ad esempio, i rifiuti ingombranti, i RAEE, sfalci e potature;
- **Servizio integrato di gestione** comprende il complesso delle attività volte ad ottimizzare la gestione dei rifiuti urbani (indipendentemente dalla classificazione che assumono durante il loro percorso) vale a dire: l'attività di raccolta e trasporto; l'attività di trattamento e smaltimento; l'attività di trattamento e recupero; l'attività di spazzamento e lavaggio delle strade, nonché l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti;
- **Servizio telefonico** è il servizio telefonico che permette all'utente di mettersi in contatto con il proprio gestore per richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, e per ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- **Sportello fisico** è un punto di contatto sul territorio, che permette all'utente di inoltrare reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- **Sportello online** è la piattaforma web che permette all'utente di inoltrare reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- **TARI** è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, commi 639 e 651, della legge 147/13, comprensiva sia della TARI determinata coi criteri presuntivi indicati nel d.P.R. 158/99 (TARI presuntiva) sia della TARI determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99 (tributo puntuale);
- **Utente** è la persona fisica o giuridica che è o che sarà intestataria del documento di riscossione;
- **Utenza** è l'immobile o l'area soggetta a tariffazione come definita all'articolo 2, comma 1, lettera c), del D.M. 20 aprile 2017;
- **Variazione del servizio** è la modifica dei presupposti per il pagamento della tariffa. Rientrano nella variazione del servizio anche le fattispecie disciplinate dall'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06.