



COMUNE DI RIVA LIGURE
Provincia di Imperia

CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO RIFIUTI
AI SENSI DELL'ART. 5 DELL'ALLEGATO A ALLA DELIBERAZIONE 15/2022/R/RIF DI ARERA

GESTORE DELLA TARIFFA E RAPPORTO CON GLI UTENTI

Sommario

| | |
|---|----|
| 1. Riferimenti normativi e di prassi amministrativa..... | 2 |
| 2. Cos'è la Carta della qualità del servizio e quali sono i suoi obiettivi..... | 4 |
| 3. Territorio di riferimento..... | 4 |
| 4. Principi di erogazione del servizio | 4 |
| 5. Gestori | 7 |
| 6. Posizionamento nella matrice degli schemi regolatori..... | 8 |
| 7. Obblighi di servizio e standard generali di qualità contrattuale e tecnica | 8 |
| 8. Modalità di erogazione del servizio..... | 9 |
| 9. Misure per la tutela degli utenti..... | 9 |
| 10. Trasparenza | 10 |
| 11. Privacy..... | 10 |

1. Riferimenti normativi e di prassi amministrativa

Disposizioni generali

Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, “*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*”; 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; 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 24 dicembre 2007, n. 244 “*Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008)*”; in particolare, all'art. 2, comma 461, si prevede l'obbligo per il soggetto gestore di redigere e pubblicare la Carta dei Servizi in conformità a intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel Contratto di Servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie, nonché le modalità di ristoro dell'utenza.

Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 sul Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni.

Disposizioni relative alla Regolazione del Servizio di Igiene Urbana

Legge 14 novembre 1995, n.481; 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.

Legge 27 dicembre 2017, n. 205 “*Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020*”; ha assegnato ad ARERA funzioni di regolazione e controllo in materia di rifiuti urbani, precisando che tali funzioni sono attribuite “*con i medesimi poteri e nel quadro dei principi, delle finalità e delle attribuzioni, anche di natura sanzionatoria, stabiliti dalla legge 481/95*”.

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).

Disposizioni comunali specifiche 4

Per prendere visione del **Regolamento TARI** e della **Delibera di approvazione delle tariffe** vigenti, le informazioni relative al servizio è possibile consultare il Portale di Trasparenza per la Gestione Rifiuti, al seguente link: <https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=H328>

Definizioni

Ai fini della presente Carta si applicano le seguenti definizioni:

Servizio gestione tariffe e rapporti con gli utenti è l'insieme delle attività:

- di censimento e classificazione delle utenze domestiche e non domestiche, su autodenuncia del contribuente o su accertamento d'ufficio;
- di bollettazione dei tributi da riscuotere annualmente;

- di contatti con l'utenza relativamente alla riscossione della TARI per la determinazione degli importi da pagare;

Comune è rappresentato dall'Ufficio TARI, al quale è stata affidata la gestione di tale servizio.

Utente è il contribuente che occupa/detiene un immobile nel territorio comunale a qualunque uso adibito, che beneficia del servizio di raccolta e trasporto rifiuti, di spazzamento e di lavaggio delle strade

Fattori di qualità: si intendono gli aspetti rilevanti per la percezione del servizio da parte dell'utente (ad esempio l'attesa agli sportelli, il pronto riscontro alle istanze).

Indicatori di qualità: sono variabili quantitative o parametri qualitativi in grado di rappresentare adeguatamente, per ciascun fattore di qualità, i livelli di prestazione del servizio erogato. Vogliono rappresentare il punto di partenza per avviare il processo di continua misurazione e miglioramento dei livelli di qualità del servizio, intesa come capacità di soddisfare le aspettative dell'utenza nel tempo.

Livello di qualità (o standard): livello del servizio prefissato per ciascun indicatore di qualità. Standard specifico di qualità: livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire all'utente.

Standard generale di qualità: livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni.

IL COMUNE

Il Comune è titolare della potestà impositiva relativamente alla TARI – Tassa Rifiuti; calcola e applica anche il TEFA –Tributo Provinciale per l'esercizio delle Funzioni di tutela, protezione e igiene dell'Ambiente, per conto della Pprovincia di Imperia che viene versata dall'utente, tramite F24, con apposito codice tributo contestualmente ai versamenti effettuati a favore del Comune. Esercita questa potestà nella persona del Funzionario Responsabile TARI.

Il Comune opera secondo la disciplina dettata dalla normativa nazionale in materia di TARI e dai Regolamenti Comunali, nel rispetto dei principi di imparzialità e trasparenza del proprio operato nei confronti dei contribuenti, assicurando altresì l'economicità delle attività, la loro efficacia ed efficienza.

2. Cos'è la Carta della qualità del servizio e quali sono i suoi obiettivi

La Carta di qualità del Servizio è uno strumento volto a racchiudere in un unico documento tutte le informazioni inerenti al servizio di Gestione tariffe e rapporti con gli utenti e di Spazzamento stradale, nel più ampio ambito del Servizio di gestione dei rifiuti urbani.

Essa fissa principi per l'erogazione del servizio, stabilisce *standard generali* riferibili alla qualità complessiva delle prestazioni e *standard specifici* che indicano prestazioni direttamente controllabili dagli utenti. La Carta è pertanto un impegno scritto assunto dal Comune nei confronti dei cittadini, orientato a rendere i pubblici servizi meglio rispondenti alle esigenze effettive degli utenti e a migliorarne la qualità complessiva.

Per sua stessa natura la Carta è caratterizzata da un linguaggio di facile accesso e comprensibilità e nella stessa trovano spazio sia le indicazioni necessarie al cittadino. La Carta intende infatti guidare il contribuente informandolo sui servizi forniti dal Comune nell'ambito della Gestione della Tassa sui Rifiuti (TARI) e fornendo gli elementi necessari per verificare in che misura vengono rispettati gli impegni che il Comune assume nei suoi confronti, garantendo i livelli di qualità dichiarati negli standard per rispondere sempre meglio alle

aspettative dei contribuenti e perseguire il continuo miglioramento dei servizi resi.

La Carta ha validità pluriennale ed è soggetta a revisione del contenuto, sulle modalità di erogazione dei servizi e sui relativi standard di qualità.

L'attività di Gestione delle Tariffe è disciplinata altresì dal Regolamento della Tassa Rifiuti ed al fine di evitare duplicazioni per tutto quanto non indicato all'interno del presente documento i contribuenti potranno fare riferimento a tale atto che regola alcuni elementi propri connessi al servizio tra cui l'apertura/attivazione dell'utenza, le modalità per comunicare eventuali variazioni o la cessazione del servizio, la periodicità e le modalità dei pagamenti, le riduzioni tariffarie e la rateizzazione degli importi addebitati.

3. Territorio di riferimento

La presente Carta di Qualità del Servizio ha validità per tutto il territorio del Comune di Riva Ligure che si estende per 2,0729 kmq (dato ISTAT 2024) e conta una popolazione pari a 230 abitanti (dato ISTAT al 1° gennaio 2024). Il numero di contribuenti totali a cui si rivolge il servizio è di circa 2670 unità.

4. Principi di erogazione del servizio

Per la parte relativa alla Gestione delle Tariffe e Rapporto con gli Utenti, il Comune di Riva Ligure si impegna a rispettare i seguenti principi generali:

Imparzialità

Il Gestore adotta nei confronti degli utenti un comportamento ispirato a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

Chiarezza, cortesia e comprensibilità delle informazioni (all'utenza)

Il Comune assicura il proprio impegno per garantire l'esposizione corretta delle informazioni necessarie e la disponibilità degli Uffici ai fini del buon esito della pratica in fase di trattazione, ponendo anche la massima attenzione alla semplicità e alla chiarezza del linguaggio utilizzato. Tutti i rapporti con gli utenti sono improntati alla cortesia, alla disponibilità, all'ascolto, al rispetto e all'educazione reciproci.

Equità

Il Comune assicura che il prelievo tributario sia commisurato all'effettiva capacità contributiva garantendo l'emissione di atti di annullamento, sgravi e rimborsi inerenti atti impositivi inesatti o versamenti eccedenti il dovuto.

Continuità

AMAIE Energia considera la continuità e la regolarità dei servizi come impegni fondamentali garantendo l'effettuazione del servizio in tutti i giorni dell'anno con le frequenze previste dai contratti sottoscritti con i Comuni, fatta eccezione per le interruzioni dovute a cause di forza maggiore indipendenti dalla volontà di AMAIE Energia e, in ogni caso, disciplinate dalla normativa regolatrice di settore. In particolare, l'Azienda comunica preventivamente quali siano i Servizi minimi garantiti in caso di sciopero (questo adempimento può essere condizionato dai comportamenti di parti terze rispetto all'Azienda regolatrice).

Ambiente

AMAIE Energia opera costantemente nel rispetto della salvaguardia dell'ambiente, in particolare per il contenimento dei consumi e la valorizzazione dei materiali riciclabili.

Semplificazione delle procedure

Il Comune assume iniziative volte a garantire che la modulistica sia messa a disposizione del contribuente in tempi utili per gli adempimenti e curando che le proprie comunicazioni ed istruzioni siano comprensibili; per quanto concerne i procedimenti disciplinati autonomamente, gli uffici prevedono che il contribuente possa adempiere ai propri obblighi nelle forme più rapide, agevoli e meno onerose, soprattutto mediante il ricorso sempre maggiore all'informatizzazione dei sistemi di accesso ai servizi.

Efficacia ed efficienza

Il Comune persegue l'obiettivo del progressivo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio,

adottando in maniera continuativa soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali al raggiungimento dello scopo.

Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

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

Privacy

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

Standard di qualità

Sono stati individuati i seguenti tipi di standard:

| SERVIZIO | ASPETTO DI QUALITÀ | STANDARD DI QUALITÀ |
|--|--|--|
| Emissione avvisi di pagamento | Rispetto calendario di distribuzione avvisi di pagamento | Invio dell'avviso almeno 20 giorni prima della scadenza della prima rata |
| Attività assistenza e servizio al pubblico | Tempi di attesa allo sportello | Entro 30 minuti |
| Gestione delle istanze su avvisi di accertamento | Tempi di risposta | Entro 30 giorni dalla presentazione |
| Rilascio di informazioni di carattere generale (con riguardo a tariffe, scadenze, adempimenti) | Tempi di risposta | Immediato se consentito dalla richiesta formulata nel caso di richiesta effettuata telefonicamente o direttamente allo sportello; Entro 10 giorni lavorativi, decorrenti dalla data di effettiva ricezione da parte dell'ufficio, se presentata per posta o posta elettronica o per richiesta che necessita di approfondimento istruttorio |
| Rilascio di informazioni relative alla specifica situazione del contribuente | Tempi di risposta | Entro 30 giorni lavorativi, decorrenti dalla data di effettiva ricezione da parte dell'ufficio |
| Rimborso somma non dovuta PER LEGGE Entro 180 giorni dalla richiesta (da presentare entro 5 anni dal giorno del pagamento o da quello in cui è stato accertato il diritto alla restituzione) | Tempi di risposta | Entro 180 giorni dalla richiesta N.B.: Qualsiasi richiesta di chiarimenti e/o integrazioni da parte dell'ufficio sospende il termine suddetto fino al ricevimento di quanto richiesto. |

| | | |
|---|-------------------|--|
| Annullamento/rettifica di avviso di Accertamento (da presentare entro 60 giorni dalla notifica dell'avviso) | Tempi di risposta | Entro 30 giorni dalla richiesta (da presentare entro 60 giorni dalla notifica dell'avviso) |
| Risposta a reclamo presentato in forma scritta | Tempi di risposta | Entro 30 giorni dalla presentazione |

Gli standard individuati costituiscono lo strumento per garantire e verificare l'efficacia e l'efficienza del servizio erogato, nonché la soddisfazione degli utenti.

Gli standard, tanto in termini di contenuti che di misura, rimangono fissi sino all'ufficializzazione di nuovi standard migliorativi rispetto ai precedenti, ridefiniti sulla base di indagini periodiche condotte su:

- livello della soddisfazione degli utenti;
- nuove esigenze emerse e/o emergenti;
- possibili miglioramenti dei processi che consentano incrementi di efficacia e/o efficienza

Accessibilità - Modalità di erogazione del servizio gestione tariffe e rapporto con gli utenti

L'utente può attivare presso il Comune i seguenti procedimenti:

- attivazione nuova utenza TARI
- variazioni di dati su utenze esistenti
- cessazioni di utenza
- volture di utenze Tari
- richiesta informazioni sul tributo
- rimborso TARI pagata in eccesso o non dovuta utilizzando:
 - sportello fisico presso gli uffici del Comune
 - servizio informativo tramite sportello telefonico
 - corrispondenza postale
 - corrispondenza a mezzo posta elettronica
 - corrispondenza a mezzo posta elettronica certificata
 - consultazione delle informazioni presenti nella sezione trasparenza rifiuti del sito istituzionale

Tempestività

Presso la sede municipale è ubicato l'ufficio TARI, per il quale normalmente non sono previsti lunghi tempi d'attesa considerata la piccola realtà comunitaria in cui si opera.

Il Comune s'impegna a rispondere alle richieste di informazioni/riesame posizioni in autotutela formalmente presentate (per posta, via pec, a mano) entro un tempo massimo di 30 giorni dalla data di registrazione al protocollo generale, fatta salva la sospensione della decorrenza dei termini per eventuali richieste di integrazione della documentazione necessarie al completamento dell'istruttoria e fatti salvi i termini specifici previsti dalla normativa vigente per gli eventuali provvedimenti da adottare.

Riscossione della TARI

L'importo della TARI da versare al Comune viene quantificato una volta l'anno dall'Ufficio Tributi sulla base delle tariffe approvate dal Consiglio Comunale ai sensi della normativa vigente;

Viene comunicato con apposito avviso di pagamento inviato dall'Ufficio Tributi recapitato al domicilio fiscale di ogni singolo contribuente (coincidente con la residenza anagrafica, salvo diversa comunicazione) o tramite posta elettronica (se richiesto espressamente dall'utente/contribuente) che ha regolarmente denunciato l'occupazione di un immobile sul territorio comunale mediante la dichiarazione TARI, oppure che è stato accertato d'ufficio

Il versamento della tassa annuale viene effettuato alle scadenze stabilite tramite il sistema PagoPa con bollettini inviati congiuntamente all'avviso di pagamento recapitato a domicilio, presso qualunque intermediario autorizzato o mediante i sistemi telematici.

Rettifica avviso di pagamento TARI annuale

Laddove nell'avviso di pagamento TARI fossero riscontrati dei dati non corrispondenti alla situazione del contribuente (avuto riguardo alla categoria di tassazione utilizzata per le utenze non domestiche, al numero dei componenti il nucleo familiare, alla superficie tassata o al periodo di occupazione) è possibile presentare osservazioni, richieste di chiarimento o di ricalcolo del tributo. L'Ufficio TARI esaminerà le osservazioni del contribuente e, qualora riconoscesse un errore nella quantificazione del tributo, provvede alla rettifica dell'avviso di pagamento entro 30 gg. dalla presentazione della richiesta da parte dell'utente.

Il Comune provvederà inoltre alla ricezione delle eventuali domande di rimborso, alla loro istruttoria e alla compensazione del credito con il debito dell'anno successivo.

L'utente può presentare al gestore della tariffa e rapporto con gli utenti eventuali richieste scritte di informazioni, di rettifica degli importi addebitati, segnalazioni di disservizi e reclami.

Eventuali moduli dedicati sono resi disponibili presso lo Sportello fisico dell'Ufficio Tributi, o scaricabili dalla sezione trasparenza rifiuti del sito istituzionale del Comune

Le suddette richieste potranno essere consegnate a mano presso l'ufficio protocollo dell'Ente o fatte pervenire all'Ufficio competente a mezzo posta o mediante Posta Elettronica Certificata.

È inoltre facoltà dell'utente presentare tali richieste anche senza utilizzare l'apposita modulistica, purché la comunicazione contenga almeno le seguenti informazioni:

- Nome, cognome e codice fiscale;
- Recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica;
- Il servizio cui di riferisce il reclamo (quindi, il gestore della raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade, gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti)
- Il codice utente (reperibile nell'avviso di pagamento TARI)
- L'indirizzo e il codice utenza (reperibile nell'avviso di pagamento TARI)
- Le coordinate bancarie/postali per l'eventuale accredito degli importi addebitati (solo nel caso di richiesta scritta di rettifica degli importi)

Qualora il reclamo o la richiesta di informazione sia relativa ai servizi di raccolta e trasporto o spazzamento e lavaggio, il gestore della tariffa e rapporto con gli utenti rindirizzerà la richiesta al gestore di riferimento in tempo utile per consentirne un adeguato riscontro.

I gestori si impegnano inoltre a rispondere ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni con risposte motivate, complete, chiare e comprensibili.

Morosità

Il mancato versamento di parte o dell'intero importo dovuto per la TARI annuale entro le scadenze indicate nell'avviso di pagamento, comporterà la notifica, previo sollecito, di un avviso di accertamento esecutivo e contestuale irrogazione di una sanzione del 30% calcolata sulle somme non versate o versate in ritardo, con l'addebito degli interessi moratori e delle spese di notifica.

Trasparenza

Il Comune garantisce al contribuente la costante informazione sulle procedure, sulle iniziative che possono interessarlo e sulle modalità di gestione della tariffazione attraverso:

- sportello del cittadino;
- ufficio TRIBUTI
- documento di riscossione annuale;
- carta dei servizi;
- sezione trasparenza rifiuti del sito istituzionale;

Attraverso i canali su indicati il Comune divulga informazioni:

- sulle procedure di pagamento della TARI annuale nonché sulle agevolazioni esistenti, sia per le utenze domestiche che per quelle non domestiche;
- sulle tariffe TARI annuali e sui Regolamenti vigenti;
- sulle conseguenze del ritardato/mancato pagamento e sull'eventuale situazione debitoria pregressa con indicazione delle modalità di regolarizzazione;
- sulle procedure da seguire per la presentazione di eventuali reclami/ricieste di riesame/rimborsi.

5. Gestori

Sono di seguito riportate le informazioni inerenti ai gestori del servizio rifiuti ed i relativi contatti.

Gestore tariffe e rapporti con gli utenti:

Ufficio Tributi del Comune di Riva Ligure Indirizzo: Via Nino Bixio 15 – 18018 Riva Ligure

Tel.: 0184 482026 Email: ufficiotributi@comunedirivaligure.it Pec: protocollo.rivaligure@legalmail.it

Numero Verde 800.800.401

Orario di apertura al pubblico:

Gli uffici del Comune di Riva Ligure sono aperti al pubblico

MARTEDI' dalle ore 10.00 alle ore 12.30 e dalle ore 15.30 alle ore 17.00

VENERDI' dalle ore 10.00 alle ore 12.30

La responsabile del tributo TARI è altresì responsabile del Servizio Rifiuti Solidi Urbani.

Per specifiche esigenze in ordine alla TARI è possibile richiedere specifico appuntamento.

Gestore raccolta e trasporto rifiuti: AMAIE Energia e Servizi S.r.l.

Indirizzo: Via Quinto Mansuino, n.12, Mercato dei Fiori - 18038 Sanremo (IM) al 1° Piano

Orari al pubblico: info-point e distribuzione presso Palafiori dal 06.07.2020 Lunedì - Venerdì: 8.30 - 13.30

Sabato: 9:00 - 13.00

Numero Verde: 800 310 042

Telefono (anche servizio WhatsApp): 3371413084 - Attivi dal lunedì al sabato dalle 8.30 alle 13.30 Email: distribuzione@amaie-energia.it portaaporta@amaie-energia.it comunicazione@amaie-energia.it

6. Posizionamento nella matrice degli schemi regolatori

Considerato quanto disposto con Deliberazione Arera 15/2022/R/rif, in relazione alla regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani, preso atto dello schema regolatorio asimmetrico e graduale predisposto da ARERA nella suddetta Deliberazione, l'EGATO di Sanremo, in veste di Ente territorialmente competente, ha individuato, come indicato dall'art. 3, comma 1 del Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF), il posizionamento della gestione nella schema regolatorio I, sulla base del livello qualitativo di partenza e in ragione delle prestazioni previste nel vigente contratto di servizio.

| | | 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 | <p style="text-align: center;">SCHEMA I</p> <p style="text-align: center;">LIVELLO QUALITATIVO MINIMO</p> | <p style="text-align: center;">SCHEMA III</p> <p style="text-align: center;">LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO</p> |
| | QUALITÀ CONTRATTUALE = SI | <p style="text-align: center;">SCHEMA II</p> <p style="text-align: center;">LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO</p> | <p style="text-align: center;">SCHEMA IV</p> <p style="text-align: center;">LIVELLO QUALITATIVO AVANZATO</p> |

7. Obblighi di servizio e standard generali di qualità contrattuale e tecnica

Avendo l'Ente territorialmente competente optato per lo schema regolatorio I di cui sopra, la Gestione della Tariffa e rapporto con gli Utenti non è soggetta, secondo quanto disposto da ARERA rispettivamente al secondo e terzo comma art. 3 del TQRIF, a standard di qualità generali ma esclusivamente agli obblighi di servizio di cui all'APPENDICE 1 del TQRIF esposti nella seguente tabella.

| | Schema I |
|---|-------------------|
| Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all'Articolo 5 | SI |
| Modalità di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 e all'Articolo 7 | SI |
| Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui all'Articolo 10 e all'Articolo 11 | SI |
| Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 13, all'Articolo 17 e all'Articolo 18 | SI |
| Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e <i>online</i> di cui all'Articolo 19 e all'Articolo 22 | n.a. ¹ |
| Obblighi di servizio telefonico di cui all'Articolo 20 e all'Articolo 22 | SI |

Tutti i riferimenti indicati nella precedente tabella sono riferiti all'Allegato alla Deliberazione Arera 15/2022/R/rif, L'Ente Territorialmente Competente non ha previsto al momento standard ulteriori o migliorativi.

8. Modalità di erogazione del servizio

Nel Comune di Riva Ligure il servizio di gestione della TARI è ricompreso tra le competenze dell'ufficio Tributi/RSU. Non sono pertanto destinate alla TARI specifiche risorse di personale e non è individuato un orario definito in quanto le attività sono condotte promiscuamente rispetto a quelle dell'ufficio suddetto.

Le specifiche modalità di erogazione del servizio di Gestione delle Tariffe e rapporto con gli Utenti sono quelle indicate alla voce "accessibilità"

Il servizio di Gestione Tariffa e rapporto con gli Utenti, oltre a quanto indicato alla voce “accessibilità” si compone di una serie di attività di seguito specificate:

- rilascio informazioni ai contribuenti;
- consegna dei sacchi, badge e chiavi per apertura cassonetti;
- la predisposizione ed emissione dei documenti di riscossione e degli eventuali atti di accertamento;
- la predisposizione del Piano Finanziario.

9. Misure per la tutela degli utenti

Modalità per adire le vie conciliative e giudiziarie

É impugnabile qualsiasi atto che porti nella sfera di conoscenza del contribuente una pretesa fiscale definita, senza necessità che la stessa, si vesta nella forma autoritativa di uno degli atti dichiarati impugnabili dall'art. 19 del D. Lgs. 546/1992. Sono impugnabili mediante ricorso ai giudici tributari:

- a) l'avviso di accertamento del tributo;
- b) l'avviso di liquidazione del tributo o avviso ordinario;
- c) il provvedimento che irroga le sanzioni;
- d) il ruolo e la cartella di pagamento;
- e) l'avviso di mora;
- f) gli atti relativi alle operazioni catastali
- g) il rifiuto espresso o tacito della restituzione di tributi, sanzioni pecuniarie ed interessi o altri accessori non dovuti;
- h) il diniego o la revoca di agevolazioni o il rigetto di domande di definizione agevolata di rapporti tributari.

Per controversie di valore imposta dovuta uguale o superiore a cinquantamila euro il contribuente potrà proporre ricorso con le modalità ed i criteri di cui al D.Lgs. 546/92 e ss.mm.ii., alla Corte di Giustizia Tributaria di Primo Grado provinciale. Il ricorso deve essere inoltrato al Comune di Riva Ligure entro 60 gg dalla notificazione dell'atto impugnato, a mezzo PEC al seguente indirizzo protocollo.rivaligure@legalmail.it ed entro i successivi 30 giorni deve essere depositato in Corte di Giustizia Tributaria di Primo Grado con sistema telematico secondo quanto disposto dall'art. 16 del D.L. 23.10.2018 n. 119 convertito dalla L. 136/2018.

Per controversie di valore imposta dovuta inferiore a cinquantamila euro la proposizione del ricorso produce anche gli effetti del reclamo e può contenere l'eventuale proposta di mediazione con rideterminazione dell'ammontare della pretesa tributaria, ai sensi dell'art. 17-bis del D.Lgs. 446/1997, come riformulato dall'art. 9 del D.Lgs. 156/2015. Lo stesso deve essere inoltrato al Comune di Riva Ligure entro 60 gg dalla notificazione dell'atto impugnato, a mezzo PEC al seguente indirizzo protocollo.rivaligure@legalmail.it.

L'attività istruttoria dovrà essere conclusa entro il termine di 90 giorni dalla notificazione al Comune del ricorso. Durante tale periodo il ricorso alla Corte di Giustizia Tributaria di Primo Grado non è procedibile e i termini per il versamento delle somme dovute sono sospesi. Trascorso questo termine senza esiti positivi, entro 30 gg. è necessaria la costituzione in giudizio da parte del ricorrente, che si attiva con il deposito in Corte di Giustizia Tributaria di Primo Grado del ricorso sempre secondo le procedure del sistema telematico secondo quanto disposto dalle vigenti disposizioni normative.

10. Trasparenza

La deliberazione ARERA 15/2022/R/Rif è intervenuta sulla materia modificando e integrando la deliberazione 444/2019/R/Rif.

Nella versione aggiornata dell'articolo 3 di quest'ultima, rubricato “Obblighi di trasparenza tramite siti internet”, l'Autorità invita il Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti a mantenere

aggiornata un'apposita sezione del proprio sito internet, facilmente accessibile dalla home page, che presenti i necessari contenuti informativi minimi, organizzati in modo da favorire la chiara identificazione degli elementi ritenuti meritevoli di trasparenza. Pertanto, per informazioni riguardanti la tariffa, le condizioni di erogazione dei servizi di raccolta e trasporto e di spazzamento e lavaggio delle strade è possibile consultare il seguente link: <https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=H328>

Nella già citata deliberazione 444/2019/R/Rif trovano spazio inoltre, agli articoli 4, 5, 6, 7, 8, e 9, i contenuti minimi che devono essere presenti nei documenti di riscossione, con particolare riferimento ai dati sugli importi addebitati e sul calcolo della tariffa e alle informazioni sulle modalità di pagamento, sull'erogazione del servizio e sui risultati ambientali.

11. Privacy

Il Comune di Riva Ligure si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del D.Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali", come modificato da ultimo dal D.lgs. 101/2018 di adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016.

In particolare i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere al Comune la corretta erogazione del Servizio di Gestione tariffe e rapporto con gli utenti e sugli stessi sono effettuate le operazioni necessarie a tal fine, quali raccolta, registrazione, conservazione, consultazione, modificazione, raffronto, cancellazione e qualunque altra operazione tra quelle previste dal codice privacy. Ferme restando le comunicazioni effettuate in esecuzione di obblighi di legge, i dati personali potranno essere comunicati, nella misura necessaria e sufficiente all'espletamento di alcune fasi delle attività sopra menzionate e, conseguentemente, trattati solo a tali fini istituzionali da altri soggetti.