



CITTA' DI STRESA

SETTORE FISCALITA' LOCALE
(Provincia del Verbano Cusio Ossola)

CARTA DELLA QUALITA' DELLE ATTIVITA'
DI GESTIONE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI
DEL SERVIZIO RIFIUTI



INDICE

<i>INTRODUZIONE.....</i>	<i>3</i>
<i>INFORMAZIONI GENERALI.....</i>	<i>3</i>
<i>PRINCIPI FONDAMENTALI.....</i>	<i>4</i>
<i>TASSA SUI RIFIUTI.....</i>	<i>5</i>
<i>GESTIONE SERVIZIO TARI.....</i>	<i>6</i>
<i>SERVIZI EROGATI.....</i>	<i>6</i>
<i>RECLAMI.....</i>	<i>8</i>
<i>MODULISTICA.....</i>	<i>8</i>
<i>CONTATTI ED INFORMAZIONI.....</i>	<i>8</i>
<i>STANDARD DI QUALITA'.....</i>	<i>9</i>
<i>OBBLIGHI DI SERVIZIO.....</i>	<i>9</i>
<i>TUTELA DEL CITTADINO.....</i>	<i>10</i>

INTRODUZIONE

La **Carta dei Servizi** è un documento con il quale il Comune assume una serie di impegni nei confronti degli utenti, con particolare riferimento agli aspetti che riguardano lo svolgimento del servizio. Rappresenta un importante strumento di comunicazione con l'utente, poiché riporta tutte le informazioni utili a garantire la tutela del diritto ad una corretta erogazione del servizio e ad assicurare la massima trasparenza delle condizioni offerte. Ciò consente all'utente di partecipare anche attivamente, proponendo migliorie utili al raggiungimento degli obiettivi prefissati.

La presente Carta della qualità è conforme alla disciplina della regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani cui alla Delibera ARERA 15/2022/R/rif e relativo Allegato A, "Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani" (TQRIF).

Viene redatta 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.

INFORMAZIONI GENERALI

Periodo di validità

La Carta della qualità ha validità pluriennale dal 1° gennaio 2023 al 31 dicembre 2025, salvo la possibilità di una periodica revisione biennale in linea con la verifica biennale del *Piano Economico Finanziario* del Gestore, come riportato nella delibera 363/2021 "Approvazione del metodo tariffario rifiuti (MTR-2) per il secondo periodo regolatorio 2022-2025" di ARERA. L'aggiornamento periodico della Carta avverrà quindi in concomitanza all'avvio del successivo periodo regolatorio come definito da ARERA, mentre eventuali modifiche infra-periodo potranno essere effettuate in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative del servizio, o in caso di adozione di standard migliorativi o in presenza di esigenze manifestate dai gestori e dall'utenza.

Soggetti Gestori

I servizi erogati, che rientrano nell'ambito di applicazione delle normative di settore della specifica regolazione di ARERA (ai sensi della Legge n. 205 del 27 dicembre 2017) e, a livello locale, dello specifico Regolamento Comunale, comprendono in sintesi le attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti;

Scelta schema regolatorio

L'art.3 del TQRIF sancisce che *"Entro il 31 marzo 2022, l'Ente territorialmente competente determina gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica che devono essere rispettati dal Gestore del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dai gestori dei singoli servizi che lo compongono, per tutta la durata del Piano Economico Finanziario, individuando il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori di cui alla seguente tabella, sulla base del livello qualitativo previsto nel Contratto di servizio e/o nella Carta della qualità vigente/i che deve essere in ogni caso garantito"*. Per quanto concerne la regione Piemonte, la funzione di Ente Territorialmente Competente (ETC) è svolta dalla conferenza d'ambito regionale, che si avvale dei sub-ambiti di area vasta, nelle more della sua costituzione. Nel caso del Comune di Domodossola il ruolo di ETC è svolto da Consorzio Rifiuti del Verbano Cusio Ossola, a cui compete l'obbligo sopra citato.

Attraverso la Deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 9 del 17 maggio 2022 avente come oggetto *"Delibera ARERA 15/2022 - Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF). Individuazione schema regolatorio per il periodo 2022-2025"*, il Consorzio Rifiuti del Verbano Cusio Ossola, a cui compete l'obbligo sopra citato ha ritenuto di adottare lo **Schema Regolatorio I**, valutandolo più in linea con la attuale condizione di qualità del servizio.

Con medesima delibera il Consorzio ha affidato alla società Con.Ser.VCO Spa la gestione dei reclami inerente la raccolta, il trasporto e tutto quanto legato agli obblighi contrattuali, così che nel

proseguo del documento quando riferito ai reclami, è legato esclusivamente ai reclami legati ai servizi erogati dalle Entrate Tributarie

Dove trovare la carta della qualità dei servizi

La Carta della qualità è a disposizione di tutti gli utenti e può essere visionata/scaricata dal “*Portale di Trasparenza per la gestione dei Tributi*” del Comune di Stresa al seguente link: <https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=I976>.

Le informazioni sulla trasparenza previste dalla delibera ARERA 444/2019 e smi e relativo allegato TITR, sono reperibili sul sito internet del Comune di Stresa accedendo al link: <https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=I976>.

e sono in costante aggiornamento nel rispetto dei vigenti disposti normativi in materia.

Una copia della carta può essere richiesta gratuitamente anche presso lo sportello fisico.

PRINCIPI FONDAMENTALI

I servizi sono erogati secondo principi di eguaglianza, imparzialità, semplificazione, continuità, efficienza, efficacia e partecipazione e nel rispetto delle norme di riferimento, salvaguardando i diritti alla privacy e perseguendo il miglioramento continuo.

Eguaglianza

Il Comune rispetta il principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi. Nell'erogazione dei servizi non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione e opinione politica. Viene inoltre garantita la parità di trattamento del servizio prestato fra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie di utenti, nei limiti resi possibili dalle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale gestito.

Imparzialità

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

Continuità del servizio erogato

Il Comune si impegna a garantire la continuità e la regolarità di erogazione dei servizi ai propri utenti. Eventuali interruzioni nella normale erogazione dei servizi saranno considerate giustificate unicamente se conseguenti a situazioni imprevedibili o a cause di forza maggiore. In tali casi il Comune si impegna a garantire un'efficace e tempestiva comunicazione di tali interruzioni nei confronti della propria utenza e si impegna a ridurre al minimo, per quanto possibile e nel rispetto delle normative vigenti, i tempi di disservizio.

Efficacia ed efficienza del servizio

Il servizio è erogato in modo da garantirne l'efficienza e l'efficacia nell'ottica del miglioramento continuo, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali a tale scopo conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica

Coinvolgimento degli utenti

Per una migliore gestione dei rifiuti il Comune adotta ogni misura atta al coinvolgimento attivo degli utenti in tutte le fasi della gestione stessa. L'utente può presentare reclami, memorie e documenti, prospettare osservazioni, cui il Comune e/o il gestore è tenuto a dare riscontro.

Informazioni e comunicazioni agli utenti

Il Comune garantisce la più ampia ed immediata informazione agli utenti, in relazione alle tematiche di interesse. Tale informazione deve essere esaustiva, chiara e trasparente.

Privacy

Il Comune e il gestore si impegnano a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni del garante della privacy.

TASSA SUI RIFIUTI



A decorrere dal 1° gennaio 2014 è stata istituita la Tassa sui Rifiuti (TARI) in base a quanto previsto dall'art. 1, comma 639 e seguenti Legge 147/2013, come aggiornati, da ultimo, dall'art.1, comma 780, Legge 160/2019.

La tassa è istituita a copertura integrale dei costi relativi al servizio di gestione dei rifiuti urbani e simili al servizio comprende lo spazzamento, la raccolta, il trasporto, il recupero, il riciclo, il riutilizzo, il trattamento e lo smaltimento dei rifiuti.

La tassa è dovuta da chiunque possieda o detenga a qualsiasi titolo locali ed aree scoperte, adibiti a qualsiasi uso e suscettibili di produrre rifiuti urbani. 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.

Le tariffe della TARI, suddivise tra utenze domestiche e utenze non domestiche, vengono annualmente definite con deliberazione del Consiglio Comunale consultabile sul sito del Comune di Stresa:

<http://www.servizipubblicaamministrazione.it/servizi/VenereWeb/default.asp?codente=strs996>, e pubblicate sul sito del Ministero dell'Economia e Finanze e possono essere così descritte:

Tipologia di Tariffa	Composizione Tariffe
Per utenza domestica	- Parte fissa
Per utenza non domestica	- Parte variabile
- Tariffe differenziate per categoria di attività	- Tributo provinciale TEFA per l'esercizio delle funzioni di tutela, protezione e igiene dell'ambiente

Per le utenze domestiche l'importo dovuto viene calcolato moltiplicando la tariffa "Parte Fissa", correlata alla superficie calpestabile detenuta espressa in metri quadrati e sommando l'importo della tariffa "Parte Variabile" determinato in base al numero dei componenti presenti nell'immobile.

Per le utenze non domestiche la tariffa si diversifica sulla base delle tipologie di attività (categorie) previste dal D.P.R. 158/1999, infatti l'importo dovuto viene calcolato moltiplicando la tariffa "Parte Fissa e Parte Variabile", stabilita per ogni categoria, per la superficie calpestabile detenuta espressa in metri quadrati sia si tratti di locali, sia di aree scoperte.

Alla tassa si aggiunge la percentuale dovuta per il TEFA (Tributo per l'esercizio delle funzioni di tutela, protezione e igiene dell'ambiente, ex art. 19 D.Lgs. 504/1992. A partire dall'1.1.2021 il versamento degli importi dovuti a titolo di TEFA deve essere effettuato utilizzando lo specifico codice tributo "TEFA" istituito da Agenzia delle Entrate, pertanto, quanto dovuto a titolo di TEFA dovrà essere versato separatamente da quanto dovuto a titolo di TARI.

Il corretto utilizzo del nuovo codice tributo "TEFA" permette che il pagamento sia indirizzato direttamente all'Ente provinciale destinatario.

GESTIONE SERVIZIO TARI

La gestione del servizio integrato dei rifiuti, con deliberazione del Consiglio Comunale n. 4 del 16/03/2021, è stata affidata con decorrenza 01/07/2021 alla SOCIETÀ STRESA SERVIZI S.R.L.

La SOCIETÀ STRESA SERVIZI S.R.L. in nome e per conto del Comune svolge le attività di seguito elencate:

- a) *Gestione degli utenti ("front office");*
- b) *Gestione delle pratiche ("back office") e della banca dati.*

SERVIZI EROGATI

1. Emissione ed invio dei documenti di pagamento relativi alla TARI



• **Avvisi di pagamento**, inviati in Acconto e a Saldo (art. 13, comma 15 ter, D.L. 201/2011 come modificato dall'art. 15 bis del D.L. 34/2019), sono recapitati al domicilio/residenza di ogni singolo contribuente tramite posta ordinaria, mail o PEC; l'importo della TARI da versare al Comune viene quantificato dall'Ufficio TARI sulla base delle tariffe approvate annualmente dal Consiglio Comunale ai sensi della normativa vigente.

• **Documenti di Conguaglio** sono emessi per rettificare le variazioni che intervengono nell'anno successivamente all'emissione degli avvisi di pagamento (art. 25, comma 4, del vigente Regolamento TARI) e sono recapitati al domicilio/residenza di ogni singolo contribuente tramite posta ordinaria, mail o PEC.

• **Documenti di Sollecito di pagamento**, sono emessi nei confronti dei cittadini che non risultano in regola con i pagamenti TARI. Si tratta di avvisi cosiddetti "bonari" che, se pagati entro il termine indicato, non comportano sanzioni ed interessi. Sono notificati a mezzo PEC o raccomandata A/R.

• **Avvisi di Accertamento intimazione ad adempiere**, sono emessi nei confronti dei cittadini che hanno omesso l'obbligo di dichiarazione TARI oppure omesso il pagamento TARI sollecitato in tutto o in parte. Si tratta di avvisi di accertamento che comportano sanzioni ed interessi previsti dalla normativa vigente in materia di tributi locali. Sono notificati a mezzo PEC o raccomandata A/R.

2. Gestione dell'utenza

Il servizio di **front-office** e **back-office** viene garantito dall'Ente attraverso la Società Stresa Servizi srl, con i seguenti strumenti:

✓ **Sportello TARI**: viene garantita l'apertura al pubblico per la gestione delle pratiche e per fornire informazioni all'utenza nel rispetto degli standard operativi. Lo sportello è aperto al pubblico in orario lavorativo e svolge tutte le attività connesse alla gestione del tributo (iscrizioni, variazioni, cessazioni, rettifiche...).

✓ **Servizio telefonico**: attivato sia mediante risposte dirette fornite dal personale dell'ufficio competente, sia da un apposito servizio di call center.

✓ **Mail, PEC, Posta**

✓ **Sito internet**

L'utente attraverso tali canali di accesso può:

- ottenere supporto informativo: informazioni di carattere generale sull'applicabilità del tributo (normativa, tariffe, agevolazioni, adempimenti vari in materia dichiarativa, modalità e termini di versamento);
- ottenere assistenza alla compilazione della modulistica e ricezione dichiarazioni e istanze;

- inoltrare richieste di rimborsi, di compensazioni e di agevolazioni;
- dichiarare la propria posizione ai fini tributari;
- verificare la propria posizione, comunicare eventuali difformità e richiedere variazioni;
- usufruire, dove possibile, degli strumenti di deflazione del contenzioso tributario (ravvedimento operoso, accertamento con adesione, reclamo e mediazione, conciliazione giudiziale);
- ottenere informazioni sulla propria posizione debitoria e richiedere l'eventuale rateizzazione.

Il personale di contatto degli uffici tributi possiede le competenze e l'esperienza necessaria per fornire risposte efficaci ed assicurare che il rapporto con l'utente sia sempre improntato al rispetto ed alla cortesia.

3. Rateizzazione

In caso di "temporanea situazione di oggettiva difficoltà" del contribuente, previa istanza di parte debitamente motivata, l'Ufficio può concedere una dilazione del pagamento delle somme dovute in applicazione dell'art. 30 del Regolamento vigente. La rateizzazione su richiesta dell'utente può essere effettuata sugli avvisi di accertamento ed anche sugli avvisi di pagamento ordinari.

4. Attività di accertamento e recupero dell'evasione/elusione

Il Comune svolge attività di accertamento per omesso o parziale pagamento e per omessa o infedele dichiarazione, attraverso la verifica della congruenza tra i versamenti ricevuti per singola annualità esaminata e quanto risulta dovuto sulla base delle informazioni presenti nelle banche dati tributarie del Comune.

Il controllo delle posizioni tributarie per le quali risultano incongruenze nei tributi pagati e/o nei dati dichiarati è effettuato attraverso l'incrocio tra banche dati comunali e/o altre fonti disponibili al fine di individuare posizioni non conformi (dichiarazioni, iscrizioni, cessazioni, etc....) rispetto agli adempimenti richiesti dalle normative vigenti in materia di TARI.

5. Riscossione

La riscossione TARI è gestita dal Comune di Stresa (Settore Fiscalità Locale) che riceve tutti i flussi di pagamento provenienti dai diversi canali (Agenzia delle Entrate, Uffici postali, Istituti bancari Banca, etc.) e provvede all'abbinamento degli stessi nel gestionale TARI.

Il pagamento della tassa è effettuato con modelli F24 precompilati, pagabili presso lo sportello bancario, postale e per via telematica.

6. Rimborsi

Il rimborso riconosciuto dovuto è disciplinato dalla Legge 296/2006, il contribuente può richiedere al Comune il rimborso delle somme versate e non dovute entro il termine di 5 anni dal giorno del pagamento o da quello in cui è stato definitivamente accertato il diritto alla restituzione. Il contribuente può altresì richiedere la compensazione tra l'importo del quale è stato accertato il diritto al rimborso e gli importi dovuti a titolo di TARI. In caso di insoluti relativi ai tributi sui rifiuti, il rimborso richiesto viene utilizzato prioritariamente a copertura di eventuali debiti e viene effettivamente rimborsata solo l'eccedenza.

Ai sensi della normativa vigente (art. 1, comma 164, L. 296/2006) il rimborso riconosciuto è effettuato entro 180 giorni dalla presentazione dell'istanza. Sull'importo a rimborso saranno computati gli interessi, come previsto dal Regolamento Comunale vigente in materia, calcolati al tasso legale maggiorato di un punto percentuale, con maturazione giornaliera.

Le istanze di rimborso potranno essere inoltrate al seguente indirizzo mail: sportellotari@comune.stresa.vb.it, oppure consegnato presso lo Sportello in Piazzale Europa n. 3, o tramite pec: stresaservizi@pec.it

RECLAMI

Per richieste e/o reclami attinenti alla tassa sui rifiuti, l'utente deve rivolgersi agli Uffici competenti (Comune e Stresa Servizi srl, che garantiscono il rispetto degli obblighi imposti dalla Delibera 444/2019/R/RIF di ARERA.

Il Reclamo deve essere formulato in modo chiaro e preciso in modo da facilitare l'individuazione del problema ed accelerare le verifiche del caso. L'Amministrazione si impegna a dare risposta tempestiva e completa a quanto segnalato entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo. Qualora sia necessario un tempo maggiore per la complessità della segnalazione l'Ufficio nel termine anzidetto risponde all'utente indicando lo stato di avanzamento della pratica ed il relativo Responsabile.

I reclami possono essere presentati:

- per posta: Società Stresa Servizi srl – Piazzale Europa n. 3 – 28838 Stresa;
- tramite mail: sportello.tari@comune.stresa.vb.it
- tramite pec; stresaservizi@pec.it.

MODULISTICA

Tutta la modulistica necessaria allo svolgimento delle pratiche TARI può essere scaricata attraverso il link: <https://www.comune.stresa.vb.it/settore.asp?settoreID=19>;
<http://www.stresaservizi.it/Home/Servizi-ON-LINE?ID=18513>

Le istanze possono essere inviate a mezzo mail, PEC o posta ordinaria.

CONTATTI ED INFORMAZIONI

Modalità di contatto	Indirizzo e numero telefonico	Orari
Sportello TARI	Stresa Servizi srl Piazzale Europa n. 3 28838 Stresa	da lunedì a venerdì 10.00 – 13.00
Recapito telefonico per servizi amministrativi	0323/934522 - 939209	da lunedì a venerdì 10.00 – 13.00
Numero Verde per servizi territoriali	CONSER VCO SPA 800335060	
Posta	Stresa Servizi srl – Piazzale Europa n. 3 – 28838 Stresa	
E_mail	sportellotari@comune.stresa.vb.it stresaservizi@pec.it	
Sito Internet	https://www.comune.stresa.vb.it http://www.stresaservizi.it	

OBBLIGHI DI SERVIZIO

Obblighi di servizio di gestione tariffe e rapporto con gli utenti previsti per lo **Schema regolatorio I**

	Soggetto obbligato
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all' Articolo 5	TUTTI I GESTORI
Modalità di attivazione del servizio di cui all' Articolo 6 e all' Articolo 7	GESTORE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI
Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui all' Articolo 10 e all' Articolo 11	GESTORE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI
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	GESTORE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI
Obblighi di servizio telefonico di cui all' Articolo 20 e all' Articolo 22	GESTORE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI, GESTORE RACCOLTA E TRASPORTO
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell' Articolo 28.3)	GESTORE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI

STANDARD DI QUALITA'

L'ufficio, nel perseguire l'obiettivo di un costante miglioramento dei servizi offerti ai cittadini, ha individuato alcuni indicatori "standard" che quantificano e misurano il livello di qualità garantito nell'erogazione dei servizi.

SERVIZIO	ASPETTO DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'
Emissioni avvisi di pagamento	Rispetto tempistica di distribuzione avvisi di pagamento	Invio dell'avviso almeno 20 giorni prima della scadenza della prima rata
Richieste scritte di informazioni generali	Tempi di risposta	Entro 30 giorni dalla presentazione
Gestione delle istanze su avvisi di accertamento	Tempi di risposta	Entro 30 giorni dalla presentazione
Gestione delle istanze per agevolazioni	Tempi di risposta	Entro 30 giorni dalla presentazione
Gestione dei rimborsi	Tempi di risposta	Entro 180 giorni dalla presentazione
Gestione dei reclami	Tempi di risposta	Entro 30 giorni dalla presentazione
Richiesta di rateizzazione	Tempi di risposta	Entro 30 giorni dalla presentazione

TUTELA DEL CITTADINO

Il contribuente può richiedere all'Amministrazione la revisione o l'annullamento di un atto infondato, illegittimo o viziato da errori (art. 21 nonies della L. n. 241/1990, s.m.i.)

Per le controversie di valore non superiore a cinquantamila euro, il ricorso produce anche gli effetti di un reclamo e può contenere una proposta di mediazione con rideterminazione dell'ammontare della pretesa. La procedura di reclamo/mediazione deve essere conclusa, a pena di improcedibilità del ricorso, entro il termine di novanta giorni dalla data di notifica di quest'ultimo (art. 17 bis, D. Lgs. ° 546/92);