Comune di **Mara**

Provincia di Sassari

CARTA UNITARIA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO RIFIUTI

ai sensi dell'art. 5 dell'allegato A alla Deliberazione 15/2022/R/Rif di ARERA

Indice

1. Riferimenti normativi e di prassi amministrativa 3
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 5
5. Gestori 6
6. Posizionamento nella matrice degli schemi regolatori 7
7. Obblighi di servizio e standard generali di qualità contrattuale e tecnica 8
8. Modalità di erogazione del servizio 9
   - 8.1. Servizio di gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti 9
   - 8.2. Servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti 11
   - 8.4 Pronto Intervento 13
9. Misure per la tutela degli utenti 14
10. Trasparenza 16
11. Privacy 16

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

Per prendere visione del **Regolamento TARI** e della **Delibera di approvazione delle tariffe** vigenti, consultare il Portale di Trasparenza per la Gestione Rifiuti, al seguente link *https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=E902%20*

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 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 dai Gestori nei confronti dei cittadini, orientato a rendere i pubblici servizi meglio rispondenti alle esigenze effettive degli utenti e a migliorarne la qualità complessiva.

La Carta è caratterizzata da un linguaggio di facile accesso e comprensibilità e nella stessa trovano spazio sia le indicazioni necessarie al cittadino che l’individuazione di quelli che sono gli standard di qualità con cui deve essere erogato il servizio. La Carta intende guidare il contribuente informandolo sui servizi messi a disposizione e fornendo gli elementi necessari per verificare in che misura vengono rispettati gli impegni che il gestore 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 Mara che si estende per 18,64 kmq e conta una popolazione pari a 525 abitanti (dato al 1° gennaio 2022). Il numero di contribuenti totali a cui si rivolge il servizio è di circa 338 unità.

4. Principi di erogazione del servizio

Con la Carta della qualità del servizio, i Gestori si impegnano 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.

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.

Efficienza ed efficacia

Il Gestore pone il massimo impegno affinché i servizi siano erogati in modo da garantire un idoneo grado di efficienza ed efficacia, ponendo in essere le condizioni e le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi, adottando in maniera continuativa soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali al raggiungimento dello scopo, compatibilmente con le risorse disponibili.

Privacy

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

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 Mara

Indirizzo: Via Antonico Mariani n.1 – Mara (SS)

Telefono: 079805068 - 079805301 - 079805300

Email: protocollo@comune.mara.ss.it - protocollo@pec.comune.mara.ss.it

Gestore raccolta e trasporto rifiuti

Formula Ambiente s.p.a.

Indirizzo: Via dei Rottamai, 51 - 47521 - Cesena (FC)

Contatti: 800 555 122 (da rete Fissa) – 079 4129203 (da rete Mobile), entrambi attivi dal lunedì al sabato dalle 9:00 alle 12:00

Al numero verde possono essere inoltrare richieste per il ritiro dei rifiuti su chiamata, segnalazioni per disservizi e per richiedere informazioni.

Email: formulambientespa.pec.it

Il gestore della raccolta e trasporto mette a disposizione uno sportello online, accessibile tramite l'indirizzo https://formulambiente.it/parla-con-noi/#toggle-id-1-closed, attraverso cui l'utente può richiedere assistenza anche mediante apposite maschere.

Lo sportello online consente di inserire le richieste per il ritiro dei rifiuti su chiamata, segnalazioni per disservizi e richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare (QUALORA ATTIVATO).

6. Posizionamento nella matrice degli schemi regolatori

Considerato quanto disposto con Deliberazione 15/2022 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, il Comune, 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.

		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

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

Dal momento che il Comune, in veste di Ente territorialmente competente, ha optato per lo schema regolatorio I di cui sopra con Deliberazione di Giunta Comunale n.22 del 08/04/2022, la Gestione del Servizio Rifiuti non è soggetta, secondo quando 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.

Obblighi di servizio previsti	**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 *online* 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
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3)	SI
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi di cui all'Articolo 29 e all'Articolo 30	SI
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all'Articolo 32	SI
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di cui all'Articolo 35.1	SI
Predisposizione di un *Programma delle attività di raccolta e trasporto* di cui all'Articolo 35.2	SI
Nelle gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, ovvero anche laddove l'implementazione di tali sistemi non assicuri ancora un'adeguata copertura del territorio servito, predisposizione di un *Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità* di cui agli Articoli 35.3 e 35.4	n.a.[1]
Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 36	n.a.[1]
Predisposizione di un *Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade* di cui all'Articolo 42.1	SI
Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 43	n.a.[1]
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Articolo 48	SI

Tutti i riferimenti indicati nella precedente tabella sono riferiti all'Allegato 1 alla Deliberazione 15/2022 del 18 gennaio 2022. L'Ente Territorialmente Competente non ha previsto al momento standard ulteriori o migliorativi.

[1] Per n.a. si intende "non applicato" allo schema di riferimento

8. Modalità di erogazione del servizio

8.1. Servizio di gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti

Nel Comune di Mara il servizio di gestione della TARI è ricompreso tra le competenze dell'ufficio tributi; pertanto non sono 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.

La gestione del rapporto con gli utenti, per quanto attiene la tariffazione del servizio, viene erogata mediante un servizio di sportello che osserva i seguenti orari: lunedì e venerdì dalle ore 8,00 alle ore 14,00, lunedì pomeriggio dalle ore 15,00 alle 18,00 per un totale di 33 ore settimanali.

Lo sportello telefonico è attivo negli orari di lavoro dei dipendenti, per n. 33 ore settimanali.

L'emissione e spedizione degli avvisi di pagamento avviene a mezzo postalizzazione ed invio attraverso Poste Italiane S.p.A. con consegna tramite posta massiva ordinaria.

Le richieste ricevute dall'utenza vengono gestite ed evase in base alle vigenti disposizioni entro il termine di 30 giorni, in applicazione dell'art. 2 legge 241/1990.

Per la predisposizione del PEF e delle conseguenti tariffe, il Comune di Mara si avvale del supporto di un consulente esterno.

Il servizio di gestione tariffa e rapporto con gli utenti si compone di una serie di attività riassunte nella tabella che segue. Per ogni attività erogata nell'ambito della gestione della TARI è indicato un parametro di valutazione della qualità del servizio reso. Al momento non sono previsti standard di qualità specifici da conseguire o livelli a cui associare una valutazione: essi potranno essere successivamente introdotti per decisione dell'Ente Territorialmente Competente o direttamente dall'Autorità. Potranno comunque essere individuate misurazioni a campione per valutare l'efficacia delle attività condotte.

Servizi	Indicatore di qualità
Rilascio di informazioni di carattere generale (con riguardo a tariffe, scadenze, adempimenti)	*Tempo di riscontro dalla ricezione della richiesta*
Rilascio di informazioni relative alla specifica situazione del contribuente in forma scritta, telefonica o via email	*Tempo di riscontro dalla ricezione della richiesta*
Risposta a proposte o suggerimenti presentati in forma scritta	*Tempo di riscontro dalla ricezione della richiesta*
Inoltro delle istanze/richieste inerenti alla gestione del servizio di raccolta rifiuti e spazzamento stradale al Gestore preposto	*Tempo per l'inoltro dalla ricezione della richiesta*
Gestione delle dichiarazioni di apertura, variazione e cessazione	*Tempo di inserimento a software dalla presentazione della dichiarazione*
Gestione delle istanze per riduzioni/agevolazioni	*Tempo di inserimento a software dalla presentazione della dichiarazione*
Verifica sulle informazioni dichiarate dai contribuenti, anche mediante incrocio con altre banche dati disponibili	*Tempo di inserimento a software dalla presentazione della dichiarazione*

Servizi	Indicatore di qualità
Predisposizione dei riscontri alle dichiarazioni/istanze di riduzione pervenute dai contribuenti	*Tempo di riscontro dalla ricezione della dichiarazione*
Emissione avvisi di pagamento ordinari e relativo invio mediante posta ordinaria o posta elettronica	*Rispetto del calendario di distribuzione avvisi di pagamento*
Riscontri presso lo sportello fisico relativi al riesame delle posizioni tributarie ed ai reclami presentati direttamente dall'utenza	*Minor quantità di utenti non ricevuti allo sportello*
Elaborazione di risposte motivate a reclami o richieste di rettifiche dell'importo addebitato	*Tempo di riscontro dalla ricezione della richiesta*
Verifica dei pagamenti e individuazione delle posizioni di morosità	*Tempo di verifica dalla data di versamento*
Predisposizione ed emissione dei solleciti di pagamento (facoltativa)	*Tempo intercorrente tra la scadenza dell'ultima rata ordinaria e l'emissione dei solleciti*
Verifica della motivazione di mancato recapito degli avvisi tornati al mittente e contestuali operazioni di correzione (es. aggiornamento dell'indirizzo di recapito)	*Quantità (%) avvisi controllati entro 60 giorni dal ritorno*
Gestione dei reclami connessi al mancato recapito dell'avviso di pagamento e rispedizione dell'atto	*Tempo intercorrente tra la ricezione del reclamo e la spedizione di copia dell'atto*
Predisposizione e notifica degli avvisi di accertamento	*Quantità (%) avvisi di accertamento emessi in relazione ai soggetti morosi*
Gestione delle istanze di revisione in autotutela degli atti (rettifica o annullamento)	*Tempo intercorrente tra la ricezione dell'istanza e l'invio della risposta motivata*
Gestione dei ricorsi presso le Corti di Giustizia Tributaria di Primo Grado; predisposizione costituzione in giudizio e formulazioni memorie o controdeduzioni	*Tempo intercorrente tra la ricezione del ricorso e la produzione di documenti processuali*
Gestione delle richieste di rateizzazione dei versamenti (ordinari e accertamenti)	*Tempo intercorrente tra la ricezione dell'istanza e l'invio del piano rateale*
Verifica delle istanze di rimborso delle somme non dovute e disposizione di pagamento o compensazione	*Tempo intercorrente tra la ricezione dell'istanza e la liquidazione delle somme*
Trasmissione delle posizioni di morosità (post-accertamento) ai soggetti che si occupano di riscossione coattiva	*Quantità (%) di posizioni trasmesse in relazione ai soggetti morosi*
Discarico somma iscritta a ruolo o riscossa coattivamente e non dovuta	*Quantità (%) di posizioni discaricate in relazione ai soggetti morosi*
Gestione degli interpelli (art. 11 legge n. 212/2000 Statuto dei diritti del contribuente)	*Tempo intercorrente tra la ricezione dell'istanza e l'invio del riscontro*
Attività di individuazione dell'evasione tributaria (mediante invio di questionari, incroci di banche dati, altro)	*Quantità (%) di posizioni individuate rispetto ai contribuenti iscritti*
Aggiornamento del sito internet (con particolare riferimento alla sezione trasparenza ex Delibera 444/2019/R/Rif)	*Rispetto dei termini previsti dalla normativa*
Predisposizione del Piano Finanziario "grezzo" riferito alla Gestione delle tariffe e rapporti con gli utenti	*Rispetto dei termini previsti dalla normativa*

Servizi	Indicatore di qualità
Predisposizione delle tariffe per l'anno in corso e degli atti di approvazione in Consiglio Comunale	*Rispetto dei termini previsti dalla normativa*
Aggiornamento periodico del Regolamento Comunale TARI alle disposizioni normative più recenti	*Rispetto dei termini previsti dalla normativa*

8.2. Servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti

Il gestore della raccolta e trasporto mette a disposizione i seguenti contenuti informativi, accessibile tramite l'indirizzo https://formulambiente.it/unionedelvillanova/

a) frequenza, giorni e orari delle raccolte;

b) i rifiuti conferibili e calendario;

c) descrizione delle corrette modalità di conferimento;

d) ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri di raccolta ed elenco dei rifiuti conferibili;

e) ulteriori suggerimenti per ridurre la produzione di rifiuti

Il gestore della raccolta e trasporto ha predisposto inoltre il Programma delle attività di raccolta e trasporto, da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada/via della gestione e su base giornaliera, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività e la frazione di rifiuto oggetto di raccolta esso è accessibile tramite l'indirizzo https://formulambiente.it/unionedelvillanova/

Il servizio viene svolto ovunque nella fascia oraria 6:00 - 12:30.

Disservizi

La segnalazione per disservizi può essere effettuata:

telefonicamente: 800 555 122 (da rete Fissa) – 079 4129203 (da rete Mobile)

Il gestore registrerà le seguenti informazioni:

a) il codice di rintracciabilità con cui identifica la singola richiesta di prestazione;

b) il codice con cui individua la prestazione;

c)i dati identificativi del richiedente, ove previsto, quali: nome, cognome, codice utente, quest'ultimo ad eccezione delle nuove attivazioni;

d) i dati identificativi dell'utenza: codice utenza, ad eccezione delle nuove attivazioni;

e) la tipologia di utenza, distinguendo tra domestica e non domestica;

f) la data di ricevimento della richiesta di prestazione;

g) la data di ricevimento del reclamo, ovvero della richiesta scritta di informazioni, oppure della richiesta di attivazione del servizio, ricevuti dall'utente da parte del gestore del servizio gestione tariffe e rapporto con gli utenti

Servizio di ritiro su chiamata

Il servizio di ritiro a domicilio dei rifiuti avviene su chiamata dell'Utente, con una cadenza quindicinale.

La richiesta di ritiro può essere effettuata telefonicamente:

800 555 122 (da rete Fissa) dalle ore 9:00 alle ore 12:00

079 4129203 (da rete Mobile) dalle ore 9:00 alle ore 12:00

La richiesta deve contenere almeno i seguenti dati obbligatori:

a) i dati identificativi dell'utente:

- il nome ed il cognome e il codice fiscale;
- il codice utente;
- il codice utenza e l'indirizzo dell'utenza presso cui si richiede il ritiro;
- il recapito di posta elettronica o telefonico al quale essere eventualmente ricontattato per l'effettuazione del servizio;

b) i dati relativi ai rifiuti da ritirare e, in particolare, la tipologia e il numero di rifiuti oggetto del ritiro.

ECOCENTRO

Gli utenti potranno inoltre conferire i rifiuti nell'ecocentro sito nel Comune di Mara, località Mulino, che segue i seguenti orari di apertura:

- Inverno: il martedì e il venerdì dalle ore 15:00 alle ore 17:00;
- Estate: il martedì e il venerdì dalle ore 17:00 alle ore 19:00.

I rifiuti conferibili sono descritti nella tabella di seguito riportata:

Descrizione Rifiuto	**Codice CER**
Organico	CER 200108
Carta e cartone	CER 200101
Imballaggi in vetro	CER 150107
Imballaggi in materiali misti	CER 150106
Metalli	CER 200123
Contenitori a pressione vuoti (bombolette spray)	CER 200121
RAEE R1 frigoriferi e condizionatori	CER 200125
RAEE R2 grandi bianchi	CER 200140
RAEE R3 monitor e tv	CER 200136
RAEE R4 piccoli elettrodomestici	CER 200135
RAEE R5 sorgenti luminose	CER 200133
Batterie auto	CER 200134

Descrizione Rifiuto	Codice CER
Pile esauste	CER 15011
Oli e grassi commestibili (oli da cucina)	CER 200136
Abiti	CER 200110
Ingombranti	CER 200307
Pneumatici usati	CER 160103
Miscuglio scorie di cemento	CER 170107

8.4 Pronto Intervento

Il gestore del servizio di raccolta e trasporto, Formula Ambiente SPA mette a disposizione dei Cittadini un numero dedicato di Pronto Intervento

331.78.51.247

In particolare, contattando tale numero gli Utenti/Cittadini possono attivare richieste di Pronto Intervento afferenti alle seguenti casistiche:

a) richieste di pronto intervento per la rimozione di rifiuti abbandonati, laddove presentino profili di criticità in tema di sicurezza, ovvero ostacolino la normale viabilità o generino situazioni di degrado o impattino sulle condizioni igienico-sanitarie;

b) richieste di pronto intervento riguardanti la rimozione dei rifiuti stradali in seguito a incidenti, laddove ostacolino la normale viabilità o creino situazioni di pericolo;

c) richieste di pronto intervento per errato posizionamento o rovesciamento dei cassonetti della raccolta stradale e di prossimità o dei cestini, nel caso in cui costituiscano impedimento alla normale viabilità.

9. Misure per la tutela degli utenti

Reclami, richieste scritte di informazioni e richieste di rettifica degli importi addebitati

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. I moduli dedicati sono disponibili presso lo Sportello fisico dell'Ufficio Tributi, o scaricabili dalla sezione trasparenza rifiuti del sito istituzionale del Comune consultabile al seguente link *https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=E902%20*. Le suddette richieste dovranno essere consegnate a mano presso i punti di contatto con l'utente 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.

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 Mara entro 60 gg dalla notificazione dell'atto impugnato, a mezzo PEC al seguente indirizzo protocollo@pec.comune.mara.ss.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 Mara entro 60 gg dalla notificazione dell'atto impugnato, a mezzo PEC al seguente indirizzo protocollo@pec.comune.mara.ss.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=E902%20*

All'articolo 2.2 della medesima deliberazione ARERA dispone altresì che il gestore delle attività di raccolta e trasporto e il gestore delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade deve provvedere all'inserimento sul proprio sito internet delle informazioni contenute nelle lettere da a) a i) e da t) a v) del comma 3.1, per gli aspetti di propria competenza.

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 Gestore 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.