



COMUNE DI POLLUTRI

CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI RELATIVA ALL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DELLE TARIFFE E DEL RAPPORTO CON GLI UTENTI

cambiare insieme

INDICE

| | |
|--|-----------|
| PREMESSA | 1 |
| Titolo 1 DEFINIZIONI | 2 |
| Titolo 2 RIFERIMENTI NORMATIVI | 7 |
| Titolo 3 PRINCIPI FONDAMENTALI | 8 |
| TITOLO 4 AMBITO DI APPLICAZIONE E INDICATORI DI QUALITÀ | 10 |
| 4.1 Ambito di applicazione | 10 |
| 4.2 Indicatori di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani | 11 |
| 4.3 INFORMAZIONI SUI GESTORI DEL SERVIZIO INTEGRATO | 12 |
| 4.4 SCELTA DELLO SCHEMA REGOLATORIO | 12 |
| Titolo 5 DESCRIZIONE DEI SERVIZI EROGATI - GESTIONE DELLE richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio | 13 |
| Presupposto della TARI | 13 |
| Soggetti passivi | 14 |
| Modalità di prelievo TARI e Articolazione delle TARIFFE | 14 |
| Le riduzioni obbligatorie previste dalla legge sono: | 15 |
| Attivazione, variazione e cessazione del servizio | 15 |
| Variazione e cessazione | 16 |
| Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti | 17 |
| Ulteriore rateizzazione | 18 |
| 5.1 Modalità per l'attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani- ulteriori specifiche | 18 |
| 5.2 Contenuti minimi della risposta alle richieste di attivazione del servizio | 19 |
| 5.3 Tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio | 19 |
| 5.4 Tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta | 19 |
| 5.5 Modalità per la variazione o cessazione del servizio | 20 |
| 5.6 Contenuti minimi della risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio | 21 |
| 5.7 Tempo di risposta alle richieste di variazione o di cessazione del servizio | 21 |
| Titolo 6 GESTIONE DEI RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI e di rettifica degli importi addebitati | 22 |
| 6.1 Classificazione delle richieste scritte dell'utente | 22 |
| 6.2 Tempo di risposta motivata ai reclami scritti | 22 |
| 6.3 Tempo di risposta motivata alle richieste scritte di informazioni | 22 |
| 6.4 Tempo di risposta motivata alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati | 22 |
| 6.5 Procedura di presentazione dei reclami scritti e rettifica degli importi addebitati | 22 |
| 6.6 Contenuti minimi della risposta motivata ai reclami scritti, alle richieste scritte di informazioni e alle richieste di rettifica degli importi addebitati | 24 |
| • Ravvedimento operoso | 26 |

| | |
|--|-----------|
| • Autotutela | 26 |
| • Ricorso alle commissioni tributarie..... | 27 |
| Titolo 7 PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE | 28 |
| 7.1 Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online | 28 |
| 7.2 Obblighi di servizio telefonico | 29 |
| 7.3 Contenuti informativi minimi dei punti di contatto con l'utente | 29 |
| Titolo 8 MODALITÀ E PERIODICITÀ DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI ... | 29 |
| 8.1 Termine per il pagamento | 29 |
| 8.2 Modalità e strumenti di pagamento in regime di TARI | 30 |
| 8.3 Modalità e strumenti di pagamento in regime di tariffa corrispettiva | 30 |
| 8.5 Periodicità di riscossione | 31 |
| 8.6 Modalità per la rateizzazione dei pagamenti | 31 |
| Titolo 9 FLUSSI INFORMATIVI TRA GESTORI | 32 |
| 9.1 Modalità di gestione degli obblighi di qualità | 32 |
| 9.2 Tempo per l'inoltro al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade del reclamo, ovvero delle richieste ricevute, dall'utente..... | 33 |
| 9.3 Tempo per l'inoltro all'utente della risposta ricevuta dal gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade..... | 33 |
| Titolo 10 LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ CONTRATTUALE E TECNICA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI | 34 |
| 10.1 Computo dei tempi di esecuzione delle prestazioni soggette a livelli di qualità espressi in giorni lavorativi | 34 |
| 10.2 Cause di mancato rispetto degli standard generali di qualità | 34 |
| Titolo 11 PRIVACY..... | 35 |
| Titolo 12 VALIDITÀ DELLA CARTA..... | 35 |
| STANDARD DI QUALITÀ RELATIVI ALLE PRESTAZIONI EROGATE..... | 37 |
| Quali sono gli standard di qualità del servizio..... | 37 |
| Tabella: Obblighi di servizio previsti per ciascun Schema Regolatorio | 37 |
| Tabella: Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani | 38 |

La Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani è il documento attraverso il quale i gestori erogatori di servizi assumono una serie di impegni nei confronti della propria utenza riguardo i propri servizi, le modalità di erogazione di questi servizi, le maniere di presentare reclami, richieste di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, gli standard di qualità e quantità che intendono garantire e rispettare, con l'intento di monitorare l'effettiva performance e verificare la compliance regolatoria conseguita dai gestori.

Con la delibera n.15/2022, l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) adotta il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF), prevedendo l'introduzione dal 1° gennaio 2023 di un set di obblighi di servizio di qualità contrattuale e tecnica, minimi e omogenei per tutte le gestioni, affiancati da indicatori e relativi standard generali, differenziati per quattro (4) schemi regolatori, individuati dall'Ente territorialmente competente (ETC) in relazione al livello qualitativo effettivo di partenza garantito agli utenti nelle diverse gestioni, determinato dall'ETC medesimo in ragione delle prestazioni previste nel/i Contratto di servizio e/o nella/e Carta/e della qualità vigenti.

Il set di obblighi di qualità introdotto dalla delibera n. 15/2022 è:

- per la qualità contrattuale, con riferimento a:
 1. gestione delle richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio;
 2. gestione dei reclami, delle richieste di informazioni e di rettifica degli importi addebitati;
 3. punti di contatto con l'utente;
 4. modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rimborso degli importi non dovuti;
 5. ritiro dei rifiuti su chiamata;
 6. disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare;

- per la qualità tecnica, con riferimento a:
 1. continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto;
 2. continuità e regolarità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade;
 3. sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani;
 4. flussi informativi tra gestori in caso di servizio non integrato;
 5. livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

La presente Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani è redatta in conformità all'articolo 5 dell'Allegato A, delibera n.15/2022 (TQRIF) ARERA, ed è resa pubblica ai sensi dell'articolo 3, dell'Allegato A, delibera n. 444/2019 (TITR) ARERA.

La Carta dei Servizi rappresenta il documento con cui il Comune di POLLUTRI , descrive agli utenti le modalità di svolgimento delle attività di gestione delle tariffe TARI e del rapporto con gli utenti.

A tale scopo nella Carta della qualità sono indicati in particolare:

- i principi fondamentali cui deve attenersi il gestore nella gestione del servizio rifiuti urbani;
- gli standard di qualità del servizio che il gestore si impegna a rispettare nel condurre le proprie attività;
- il rapporto tra il gestore e gli utenti per quanto riguarda i diritti di partecipazione ed informazione di questi;
- le procedure di reclamo attivabili da parte degli utenti stessi.

La Carta della Qualità per le attività di competenza del Comune di POLLUTRI è disponibile sul seguente sito web:

| Gestore/Comune | Attività svolta | Sito Web |
|--------------------|---|---|
| Comune di POLLUTRI | attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti. | https://www.comunedipollutri.it/it |

TITOLO 1 DEFINIZIONI

1.1 Ai fini dell'applicazione delle disposizioni contenute nella presente Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, si applicano le seguenti definizioni:

- **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:
i) accertamento, riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento ovvero l'attività di fatturazione); ii) gestione del rapporto con gli utenti (inclusa la gestione reclami) anche mediante sportelli dedicati o call-center; iii) gestione della banca dati degli utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso; iv) promozione di campagne ambientali; v) 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;
- **Autorità** è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente;

- **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;
- **D.M. 20 aprile 2017** è il decreto del Ministro dell'Ambiente e della tutela del territorio e del mare di concerto con il Ministro dell'economia e delle finanze del 20 aprile 2017;
- **d.P.R. 158/99** è il decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158;
- **data di consegna** è la data di consegna all'utente delle attrezzature per la raccolta, quali ad esempio, i mastelli o i sacchetti nel caso di raccolta domiciliare o le tessere di identificazione dell'utente in presenza di contenitori della raccolta stradale/di prossimità ad accesso controllato;
- **data di invio** è:
 - per le comunicazioni e le richieste inviate tramite fax o servizi postali, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna al servizio postale incaricato dell'inoltro; nel caso in cui il servizio postale non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
 - per le comunicazioni e le richieste rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;
 - per le comunicazioni e le richieste trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo del gestore o la data di invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica;
- **data di ricevimento** è:
 - per le richieste e le comunicazioni inviate tramite fax o servizi postali, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna da parte del servizio postale incaricato dell'inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il servizio postale non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
 - per le richieste e le comunicazioni ricevute presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta;
 - per le richieste e le comunicazioni trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione;
- **decreto del Presidente della Repubblica 445/00** è il decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, recante "Disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa";

- **decreto legislativo 116/20** è il decreto legislativo 3 settembre 2020, n.116, recante “Attuazione della direttiva (UE) 2018/851 che modifica la direttiva 2008/98/CE relativa ai rifiuti e attuazione della direttiva (UE) 2018/852 che modifica la direttiva 1994/62/CE sugli imballaggi e i rifiuti di imballaggio”;
- **decreto legislativo 152/06** è il decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, recante “Norme in materia ambientale” e s.m.i.;
- **decreto-legge 41/21** è il decreto-legge 22 marzo 2021, recante “Misure urgenti in materia di sostegno alle imprese e agli operatori economici, di lavoro, salute e servizi territoriali, connesse all'emergenza da COVID-19”;
- **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. Non sono considerati gestori i meri prestatori d'opera, ossia i soggetti come individuati dall'Ente territorialmente competente che, secondo la normativa di settore, sono stabilmente esclusi dall'obbligo di predisporre il Piano Economico Finanziario;
- **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;
- **legge 147/13** è la legge 27 dicembre 2013, n. 147, recante “Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (Legge di stabilità 2014)”;

- **livello o standard generale di qualità** è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti;
- **MTR-2** è il Metodo tariffario del servizio integrato di gestione dei rifiuti per il periodo 2022-2025, approvato con deliberazione 3 agosto 2021, 363/2021/R/RIF;
- **operatore di centralino:** è la persona in grado di raccogliere le informazioni necessarie per attivare il servizio di pronto intervento e di impartire al chiamante le istruzioni per tutelare la sua ed altrui sicurezza;
- **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:** 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:** 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.;
- **TQRIF** è il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani;
- **segnalazione per disservizio:** 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);
 - **tariffa corrispettiva** è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, comma 668, della legge 147/13;
 - **tariffazione puntuale** è la tariffa corrispettiva o il tributo puntuale istituito ai sensi dell'articolo 1, comma 651, legge 147/13 ove la TARI sia determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel
 - d.P.R. 158/99;
 - **tempo di recupero** è il tempo entro cui il servizio non espletato puntualmente può essere effettuato senza recare una effettiva discontinuità all'utente;
 - **TITR**: è il Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti, di cui all'Allegato A alla deliberazione 31 ottobre 2019, 444/2019/R/RIF;
 - **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.

TITOLO 2 RIFERIMENTI NORMATIVI

La Carta della qualità è redatta nel rispetto delle norme nazionali con particolare riferimento a quanto previsto da:

- **Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994**, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"; all'articolo 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 Legge 11 luglio 1995, n. 273; all'articolo 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**; 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 24 dicembre 2007, n. 244** "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (Legge finanziaria 2008)"; in particolare, all'articolo 1, 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.

- **Legge 24 marzo 2012, n. 27**. Conversione, con modificazioni, del Decreto Legge 24 gennaio 2012, n. 1, "Misure urgenti in materia di concorrenza, liberalizzazioni e infrastrutture".

- **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.

- **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 31 ottobre 2019 n. 444/2019/R/rif** Disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani assimilati.

- **Delibera ARERA 18 gennaio 2022 n.15/2022/R/rif** sulla Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

- **Regolamento per l'applicazione della Tassa sui Rifiuti (TARI)** consultabile sul sito internet istituzionale dell'Ente sezione “Portale trasparenza servizio di gestione dei rifiuti urbani”

- **Delibera di approvazione delle tariffe della Tassa sui Rifiuti (TARI)** consultabile sul sito internet istituzionale dell'Ente sezione “Portale trasparenza servizio di gestione dei rifiuti urbani”.

TITOLO 3 PRINCIPI FONDAMENTALI

Eguaglianza

L'Ente Comune, nell'erogazione del servizio, si impegna al rispetto del principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione degli stessi. Nell'erogazione del servizio non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica e condizioni socio-economiche. Viene, inoltre, garantita la parità di trattamento nello svolgimento del servizio prestato fra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie o fasce di utenti. L'Ente Comune si impegna a prestare una particolare attenzione nell'erogazione del servizio nei confronti dei soggetti diversamente abili, anziani e appartenenti a fasce sociali deboli, conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.

A tale scopo il gestore provvede a:

- organizzare e mantenere attivo un sito web funzionante ed accessibile, nel rispetto degli standard internazionali. Per “accessibilità” si intende un insieme di tecniche ed applicazioni progettuali volte a rendere i contenuti informativi di un sito Web raggiungibili e fruibili dal maggior numero di soggetti, cercando di eliminare, per quanto possibile, gli ostacoli, di tipo tecnologico (computer non aggiornati, compatibilità con differenti browser e risoluzioni video) e relativi alle disabilità (difficoltà visive);

- garantire per quanto possibile l'accesso alle informazioni anche agli utenti stranieri, predisponendo appositi sistemi di agevolazione per l'accesso ai servizi amministrativi e commerciali quali la possibilità di richiedere/fornire informazioni via mail in diverse lingue (almeno italiano ed inglese), la pubblicazione ed ostensione presso gli sportelli fisici e sul sito internet di opuscoli informativi in diverse lingue contenenti le informazioni di base inerenti al servizio in diverse ecc.);

- ridurre al minimo, per quanto possibile, l'attesa agli sportelli fisici per le persone disabili, gli anziani, le donne in evidente stato di gravidanza;
- in occasione di interruzioni programmate o non programmate nell'erogazione del servizio minimizzare il disagio conseguente;
- favorire il pagamento rateizzato delle fatture di importo superiore alla media delle fatture relative ai 24 mesi precedenti (se il dato è disponibile), tenendo presente che, per i Comuni in regime di TARI in cui il riscossore è il gestore le modalità di riscossione sono determinate dal Comune.

Imparzialità

L'Ente Comune ha l'obbligo di ispirare il proprio comportamento nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. In funzione di tale obbligo deve essere svolta l'erogazione del servizio e devono essere interpretate le clausole generali e specifiche dei documenti di regolazione dello stesso e la normativa di settore.

Continuità

L'Ente Comune fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni secondo le modalità previste nel Contratto di Servizio. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, l'Ente Comune deve intervenire per risolvere nel più breve tempo possibile il problema, auspicabilmente entro il tempo di recupero indicato per ogni servizio, adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile, provvedere, a richiesta, a fornire agli stessi tempestive informazioni sulle motivazioni e la durata dell'interruzione. L'Ente Comune garantisce sempre la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, che per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori. L'utente può produrre reclami, memorie e documenti e prospettare osservazioni, cui l'Ente Comune è tenuto a dare riscontro.

Efficienza ed efficacia

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 allo scopo, conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.

Cortesìa

L'Ente Comune garantisce all'utente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo. A tal fine i dipendenti sono tenuti ad agevolare l'utente nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi, a impegnarsi a soddisfare, ove possibile, le sue richieste.

Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

L'Ente Comune, nel redigere qualsiasi messaggio nei confronti degli utenti, pone la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli stessi.

Partecipazione

La Delibera ARERA 15/2022 pone il cittadino al centro del sistema, garantisce sempre la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, che per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori. L'utente può produrre reclami, memorie e documenti; prospettare osservazioni, cui il gestore è tenuto a dare riscontro. I gestori acquisiscono periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso, secondo le modalità indicate nel prosieguo della presente Carta. L'utente ha comunque diritto di accedere ai documenti ed alle informazioni detenuti dal gestore rispetto ai quali l'utente medesimo vanta un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è chiesto l'accesso, ai sensi di quanto stabilito dagli artt. 22 e ss. della Legge 7 agosto 1990 n. 241 recante "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi" e s.m.i..

Sicurezza e rispetto di ambiente e salute

I soggetti gestori, nell'attuazione dei propri compiti, si impegnano a garantire, l'efficienza dei mezzi e degli impianti quotidianamente usati, nonché il costante controllo delle emissioni e dispersioni sul suolo, nell'aria e nell'acqua.

Nello svolgimento del servizio e di ogni attività, viene garantita, nei limiti delle proprie competenze, la tutela della salute e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori, nonché la salvaguardia dell'ambiente. I gestori sono tenuti a rispettare, anche per quanto attiene gli appalti, le leggi che disciplinano le attività in tali settori, con particolare riguardo al D. Lgs. 9 aprile 2008, n. 81 in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro. Resta comunque dovere civico e responsabilità degli utenti contribuire alla qualità del servizio adottando comportamenti rispettosi dell'ambiente e del pubblico decoro.

TITOLO 4 AMBITO DI APPLICAZIONE E INDICATORI DI QUALITÀ

4.1 AMBITO DI APPLICAZIONE

4.1.1 Sono tenuti al rispetto delle disposizioni contenute nella presente Carta della qualità tutti gli utenti del Comune gestore delle tariffe e del rapporto con gli stessi.

4.1.2 Qualora le attività incluse nel servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani siano gestite da soggetti distinti, tali disposizioni si applicano:

- a) l'Ente Comune nella sua qualità di gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, per le prestazioni inerenti all'attivazione, variazione o cessazione del servizio, ai reclami, alle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, ai punti di contatto con l'utente, e alle modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti;
- b) alla ECOLAN SpA per i reclami, le richieste scritte di informazioni con riferimento al ritiro dei rifiuti su chiamata, agli interventi per disservizi e per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, alle disposizioni relative alla continuità e regolarità del servizio e alla sicurezza del servizio.

4.1.3 Qualora un gestore riceva reclami e/o richieste riguardanti attività svolte da un altro gestore che opera nello stesso ambito tariffario, è tenuto a inoltrare la richiesta/reclamo al gestore competente.

4.2 INDICATORI DI QUALITÀ CONTRATTUALE E TECNICA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

4.2.1 Al fine di definire gli obblighi di servizio e gli standard generali relativi alla qualità contrattuale del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, nella presente Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, si fa riferimento ai seguenti indicatori:

- a) tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio;
- b) tempo di risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio;
- c) tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta;
- d) tempo di risposta motivata a reclami scritti;
- e) tempo di risposta motivata a richieste scritte di informazioni;
- f) tempo di risposta motivata alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati;
- g) tempo medio di attesa per il servizio telefonico;
- h) tempo di rettifica degli importi non dovuti;
- i) tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata;
- j) tempo di intervento in caso di segnalazione per disservizi;
- k) tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

4.2.2 Al fine di definire gli obblighi di servizio e gli standard generali relativi alla qualità tecnica del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, nella presente Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, si fa riferimento ai seguenti indicatori:

- a) puntualità del servizio di raccolta e trasporto;
- b) diffusione dei contenitori della raccolta stradale e di prossimità non sovra-riempiti;
- c) durata dell'interruzione del servizio di raccolta e trasporto;
- d) puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade;
- e) durata dell'interruzione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade;
- f) tempo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento.

4.3 INFORMAZIONI SUI GESTORI DEL SERVIZIO INTEGRATO

Nella tabella che segue, i gestori dei singoli servizi che compongono il perimetro gestionale, assoggettato alla deliberazione ARERA n. 15/2022/R/RIF, per l'ambito tariffario in questione:

| Attività | Gestore/Comune |
|---|--------------------|
| - attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti; | Comune di POLLUTRI |
| - attività di raccolta e trasporto; | ECO. LAN. S.P.A. |
| - attività di spazzamento e lavaggio strade. | ECO. LAN. S.P.A. |

Il servizio integrato di gestione comprende: l'attività di raccolta e trasporto, l'attività di trattamento e smaltimento dei rifiuti urbani, l'attività di trattamento e recupero, l'attività di spazzamento e lavaggio strade, nonché l'attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti.

Il territorio e l'ambito tariffario a cui si applica la presente Carta della Qualità è il Comune di POLLUTRI.

4.4 SCELTA DELLO SCHEMA REGOLATORIO

Il Comune di POLLUTRI ha scelto lo schema regolatorio indicato nella tabella seguente, individuando il proprio posizionamento, sulla base del livello qualitativo previsto del servizio svolto dal Comune e dagli altri gestori dei singoli servizi e descritto nella presente Carta della Qualità.

| SCHEMI REGOLATORI | | 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 |
| | | NO | SI |
| | QUALITÀ CONTRATTUALE = SI | SCHEMA II LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO | SCHEMA IV LIVELLO QUALITATIVO AVANZATO |
| | | NO | NO |

L'Ente territorialmente competente, anche su proposta motivata del gestore, può determinare eventuali obblighi di servizio e standard di qualità migliorativi e ulteriori rispetto a quelli previsti nello schema regolatorio di riferimento.

Le attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti della Tassa Rifiuti (in seguito TARI) sono svolte direttamente dal Comune.

Sono in capo al Comune le attività organizzative e gestionali della TARI ed in particolare:

- l'attività di accertamento e riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento);
- la gestione del rapporto con gli utenti (inclusa la gestione dei reclami) anche mediante sportelli dedicati o call-center;
- la gestione della banca dati degli utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso;
- l'effettuazione di campagne informative e di educazione ambientale;
- l'implementazione di misure di prevenzione della produzione di rifiuti urbani.

Il gestore garantisce il rispetto degli standard di qualità del servizio erogato. Gli standard sono espressi in giorni lavorativi (sabato e festivi esclusi) e devono intendersi al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni, permessi, adempimenti a carico dell'utente o del Comune se di sua competenza o dell'Ente preposto e fanno riferimento alle date di ricevimento/spedizione apposte dal sistema ufficiale di registrazione del gestore; non viene garantito il rispetto degli standard in caso di eventi fortuiti e di forza maggiore.

Presupposto della TARI

Il presupposto della TARI è il possesso o la detenzione a qualsiasi titolo di locali o di aree scoperte operative suscettibili di produrre rifiuti urbani [art. 1, comma 641, primo periodo, della legge n. 147 del 2013].

Al riguardo, la Corte di Cassazione ha in più occasioni evidenziato come ciò che rileva ai fini del sorgere dell'obbligo tributario è la potenzialità del locale o dell'area a produrre rifiuti, precisando che la semplice mancata utilizzazione, di fatto, dei locali o delle aree, che dipenda da una decisione soggettiva dell'occupante, non è sufficiente per escludere la debenza della TARI. Occorre, invece, a tal fine, che il contribuente provi l'inidoneità del locale o dell'area a produrre i rifiuti in ragione delle sue oggettive condizioni d'inutilizzabilità.

Secondo un consolidato orientamento giurisprudenziale, in particolare, la presenza alternativa dell'arredo o di una sola utenza di rete è sufficiente a far sorgere il presupposto impositivo sulla base di una presunzione semplice – valida quindi fino a prova contraria a carico del contribuente – di utilizzazione dell'immobile e di conseguente attitudine alla produzione di rifiuti. Conseguentemente, ai fini dell'esclusione dal tributo, si ritiene necessaria la contemporanea assenza sia dell'arredo sia di tutte le utenze. Il comune può comunque introdurre, con proprio regolamento, altri indici che integrino la presunzione di imponibilità, purché concretamente rivelatori dell'uso dell'immobile.

Sono assoggettate alla TARI anche le pertinenze dei locali adibiti a civile abitazione, le quali sono ricomprese "utenza domestica" rilevante ai fini dell'applicazione della TARI. La corretta modalità di tassazione delle pertinenze dei locali adibiti a civile abitazione consiste, quindi, nel

sommare la relativa superficie a quella dell'alloggio, in modo tale che essa confluisca nel calcolo della quota fissa della tariffa dovuta per ciascuna utenza domestica.

Alla quota fissa così calcolata deve essere, poi, aggiunta la quota variabile che è, invece, costituita da un valore assoluto, rapportato al numero degli occupanti ma non ai metri quadrati dell'utenza.

Sono, invece, escluse dal presupposto impositivo della TARI le aree scoperte pertinenziali o accessorie a locali tassabili, non operative, e le aree comuni condominiali di cui all'art. 1117 del codice civile che non siano detenute o possedute in via esclusiva [art. 1, comma 641, secondo periodo, della legge n. 147 del 2013].

Soggetti passivi

La TARI è dovuta da chiunque possieda o detenga il locale o l'area e, quindi, dal soggetto utilizzatore dell'immobile [art. 1, comma 642, della legge n. 147 del 2013]. In caso di detenzione breve dell'immobile, di durata non superiore a sei mesi, invece, la tassa non è dovuta dall'utilizzatore ma resta esclusivamente in capo al possessore (proprietario o titolare di usufrutto, uso, abitazione o superficie). In caso di pluralità di utilizzatori, essi sono tenuti in solido all'adempimento dell'unica obbligazione tributaria.

Modalità di prelievo TARI e Articolazione delle TARIFFE

Le tariffe della TARI sono commisurate sulla base dei criteri determinati dal "metodo normalizzato" di cui al D.P.R. n. 158 del 1999 [art. 1, comma 651, della legge n. 147 del 2013].

La modalità di prelievo TARI applicata dal Comune è la seguente:

- TARI TRIBUTATO PRESUNTIVA: è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, comma 639 della legge n. 147/2013;

Le tariffe sono riferite all'anno solare e distinte per utenze domestiche e utenze non domestiche e, in entrambi i casi, si compongono di una quota fissa e di una quota variabile.

Per le utenze domestiche, la quota fissa deve essere calcolata moltiplicando la superficie dell'alloggio, sommata a quella delle relative pertinenze, per la tariffa unitaria corrispondente al numero degli occupanti dell'utenza stessa, mentre la quota variabile è costituita da un valore assoluto, vale a dire da un importo rapportato al numero degli occupanti che non va moltiplicato per i metri quadrati dell'utenza e va sommato come tale alla parte fissa. La corretta modalità di tassazione delle pertinenze dei locali adibiti a civile abitazione consiste, quindi, nel sommare la relativa superficie a quella dell'alloggio, in modo tale che essa confluisca nel calcolo della quota fissa della tariffa dovuta per ciascuna utenza domestica.

Per le utenze non domestiche, invece, sia la quota fissa sia la quota variabile devono essere moltiplicate per la superficie assoggettabile a tariffa. Ai fini della determinazione di tale superficie non si tiene conto di quella parte di essa ove si formano, in via continuativa e prevalente, rifiuti speciali, al cui smaltimento sono tenuti a provvedere a proprie spese i relativi

produttori, a condizione che ne dimostrino l'avvenuto trattamento in conformità alla normativa vigente [art. 1, comma 649, primo periodo, della legge n. 147 del 2013].

Le riduzioni obbligatorie previste dalla legge sono:

riduzioni della quota variabile proporzionali alle quantità di rifiuti speciali assimilati agli urbani che il produttore dimostra di aver avviato al riciclo, disciplinate dal comune con proprio regolamento [art. 1, comma 649, secondo periodo, della legge n. 147 del 2013];

riduzione per mancato svolgimento del servizio di gestione dei rifiuti/effettuazione del servizio in grave violazione della disciplina di riferimento/interruzione del servizio per motivi sindacali o per imprevedibili impedimenti organizzativi che abbiano determinato una situazione riconosciuta dall'autorità sanitaria di danno o pericolo di danno alle persone o all'ambiente: la TARI è dovuta nella misura massima del 20% [art. 1, comma 656, della legge n. 147 del 2013];

riduzione per le zone in cui non è effettuata la raccolta: la TARI è dovuta nella misura massima del 40%, secondo quanto stabilito dal comune che può anche graduare la tariffa in relazione alla distanza dal più vicino punto di raccolta rientrante nella zona perimetrata o di fatto servita [art. 1, comma 657, della legge n. 147 del 2013].

Il dettaglio delle riduzioni applicate dal Comune sono consultabili nel Regolamento per l'applicazione della Tassa sui Rifiuti (TARI) disponibile sul sito internet istituzionale dell'Ente sezione "Portale trasparenza servizio di gestione dei rifiuti urbani".

Attivazione, variazione e cessazione del servizio

Attivazione

La richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata dall'utente al gestore delle tariffe e del rapporto con gli utenti entro 90 giorni solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile presentando l'apposito modulo in uno dei seguenti modi:

| Modalità | Recapito |
|--------------------------|--|
| | |
| Posta ordinaria | COMUNE DI POLLUTRI, Corso Giovanni Paolo II, 26 - 66020 Pollutri - CH |
| Informazioni telefoniche | TEL 0873 907359 |
| PEC | comunedipollutri@legalmail.it |
| | |
| E-mail | info@comunedipollutri.it |

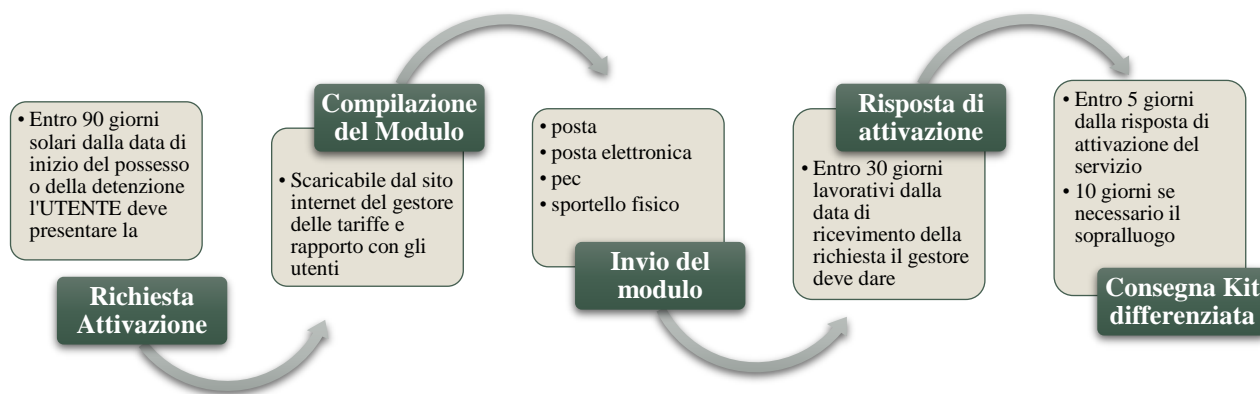
| | |
|--|---|
| Consegna a mano allo sportello sito in | COMUNE DI POLLUTRI, Corso Giovanni Paolo II, 26 - 66020 Pollutri - CH |
| Orari e giorni apertura sportello | Ufficio tributi: dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 12:30 – martedì e Giovedì dalle ore 15:30 alle ore 17:30 |
| Sportello online accessibile dal sito internet | https://www.comunedipollutri.it/it |

Le richieste di attivazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui ha avuto inizio il possesso o la detenzione dell'immobile come indicato nella richiesta dell'utente.

Il tempo di risposta da parte del gestore delle tariffe e del rapporto con gli utenti alle richieste di attivazione del servizio è pari a trenta (30) giorni lavorativi, calcolati come tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data di invio della risposta scritta.

Entro i 5 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta di attivazione, il gestore provvede alla consegna del kit necessario al conferimento dei rifiuti differenziati; non si considerano le prestazioni erogate successivamente al termine previsto di 5 giorni se dovute al mancato ritiro o all'indisponibilità al ritiro da parte dell'utente.

Se risulta necessario un sopralluogo il termine per la consegna è di dieci (10) giorni lavorativi.



Variazione e cessazione

Le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere inviate al gestore delle tariffe e del rapporto con gli utenti entro novanta (90) giorni solari dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione, presentando l'apposito modulo attraverso i medesimi canali di comunicazione previsti per le nuove iscrizioni.

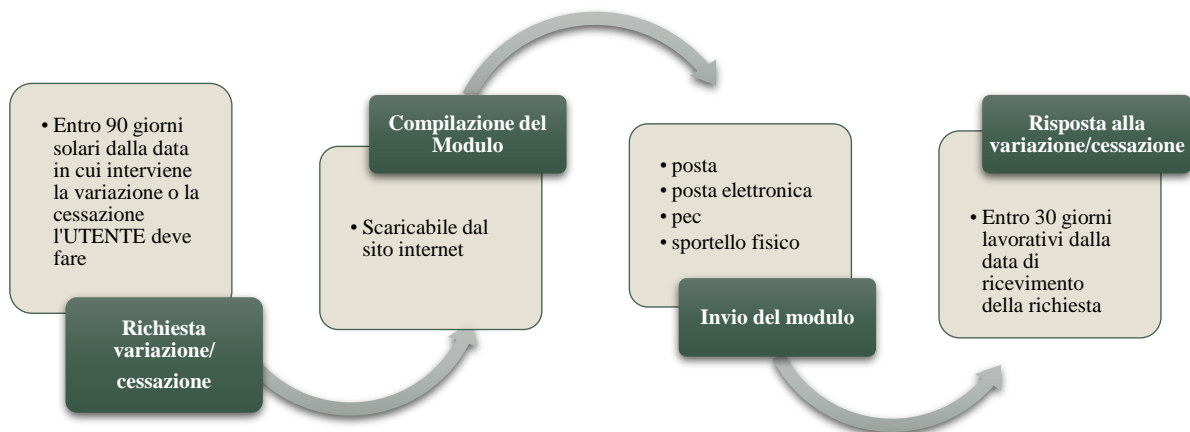
Le richieste di cessazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la cessazione se la relativa richiesta è presentata entro i 90 giorni, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine.

Le richieste di uscita dal servizio pubblico da parte delle utenze non domestiche decorrono dal 1° gennaio dell'anno successivo.

Le richieste di variazione del servizio che comportano una riduzione dell'importo da addebitare all'utente producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione se la relativa richiesta è presentata entro il termine di 90 giorni, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine. Diversamente, le richieste di variazione che comportano un incremento dell'importo da addebitare all'utente producono sempre i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione.

Se trattasi di richiesta di uscita dal servizio pubblico da parte di utenze non domestiche, produttrici di rifiuti urbani che conferiscono al di fuori del servizio pubblico e dimostrano di averli avviati al recupero mediante attestazione rilasciata dal soggetto che effettua l'attività di recupero dei rifiuti stessi, e pertanto escluse dalla corresponsione della componente tariffaria rapportata alla quantità dei rifiuti conferiti, la comunicazione deve avvenire non oltre il 30 giugno di ciascun anno.

Il tempo di risposta da parte del gestore delle tariffe e del rapporto con gli utenti alle richieste di variazione e cessazione del servizio è pari a trenta (30) giorni lavorativi, calcolati come tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data di invio della risposta scritta.



Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti

L'importo della TARI viene quantificato dal Comune annualmente sulla base delle tariffe approvate dal Consiglio Comunale e viene comunicato con apposito avviso di pagamento recapitato al domicilio fiscale di ogni singolo contribuente (coincidente con la residenza anagrafica, salvo diversa comunicazione) che ha regolarmente denunciato l'occupazione di un immobile sul territorio comunale mediante la dichiarazione TARI, oppure che sia stato accertato d'ufficio.

Il Comune di esercita in forma diretta la riscossione della TARI.

Le informazioni relative alle modalità e periodicità di pagamento degli importi dovuti sono reperibili sul sito del Comune gestore delle tariffe e del rapporto con gli utenti, al seguente link:

Ulteriore rateizzazione

Il Comune garantisce la possibilità di rateizzare ulteriormente a:

- Utenti che dichiarino mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00 di essere beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico, gas, idrico;
- Utenti che si trovino in condizioni economiche disagiate individuate secondo i criteri definiti dal Comune;
- Qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni.

Nei casi di rateizzazione dovranno essere allegati i bollettini per il pagamento rateale dell'importo dovuto. L'importo della singola rata non potrà comunque essere inferiore ad una soglia minima di cento (100) euro. La richiesta di rateizzazione deve essere presentata dall'utente entro il termine di scadenza per il pagamento del documento di riscossione. Alle rate possono essere aggiunte le maggiorazioni derivanti dagli interessi di dilazione, comunque non superiori al tasso di interesse stabilito dalla BCE, e dagli interessi di mora stabiliti dalla vigente normativa dal giorno di scadenza del termine per il pagamento della rata.

5.1 MODALITÀ PER L'ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI - ULTERIORI SPECIFICHE

- 5.1.1 La richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata dall'utente all'Ente Comune nella sua qualità di gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti entro novanta (90) giorni solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile, a mezzo posta, via e-mail o mediante sportello fisico e online, compilando l'apposito modulo scaricabile dalla home page del sito internet dell'Ente Comune nella sua qualità di gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici, laddove presenti, ovvero compilabile online.
- 5.1.2 È fatta salva la facoltà per l'Ente territorialmente competente di prevedere nelle gestioni in tariffazione puntuale un termine per la presentazione della richiesta di attivazione del servizio più stringente rispetto a quanto previsto precedentemente, ma comunque non inferiore a trenta (30) giorni solari.
- 5.1.3 Il modulo per la richiesta di attivazione del servizio deve contenere almeno i seguenti campi obbligatori:
- a) il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare la richiesta;
 - b) i dati identificativi dell'utente, tra i quali:
 - per le utenze domestiche: cognome, nome e codice fiscale;
 - per le utenze non domestiche: denominazione societaria o dell'ente titolare dell'utenza, partita IVA o codice fiscale per i soggetti privi di partita IVA;
 - c) il recapito postale e l'indirizzo di posta elettronica dell'utente;
 - d) i dati identificativi dell'utenza: indirizzo, superficie e dati catastali dell'immobile e, in aggiunta:

- per le utenze domestiche: numero degli occupanti residenti e/o domiciliati;
 - per le utenze non domestiche: l'attività o le attività effettuata/e dall'utenza;
- e) la data in cui ha avuto inizio il possesso o la detenzione dell'immobile, adeguatamente documentata, anche mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00.

5.1.4 Al fine di assicurare la diffusione e la conoscenza delle condizioni di erogazione del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani a beneficio degli utenti, il modulo deve riportare le principali informazioni sulle condizioni di erogazione dei servizi di raccolta e trasporto e di spazzamento e lavaggio delle strade, le corrette modalità di conferimento dei rifiuti, ivi incluse, ove previsto, le modalità per la consegna delle attrezzature per la raccolta, nonché le indicazioni per reperire la Carta della qualità del servizio.

5.1.5 Le informazioni possono essere fornite all'utente anche con rinvio al sito internet dell'Ente Comune nella sua qualità di gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti gestore e della ECOLAN SpA, salvo il caso in cui l'utente ne richieda copia cartacea.

5.2 CONTENUTI MINIMI DELLA RISPOSTA ALLE RICHIESTE DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

5.2.1 L'Ente Comune nella sua qualità di gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta alle richieste di attivazione del servizio, indicando nella stessa i seguenti elementi minimi:

- a) il riferimento alla richiesta di attivazione del servizio;
- b) il codice utente e il codice utenza;
- c) la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della TARI, ovvero della tariffa corrispettiva, l'attivazione del servizio.

5.2.2 Le richieste di attivazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui ha avuto inizio il possesso o la detenzione dell'immobile come indicato nella richiesta dell'utente.

5.3 TEMPO DI RISPOSTA ALLE RICHIESTE DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

5.3.1 Il tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio, pari a trenta (30) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente da parte dell'Ente Comune nella sua qualità di gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e la data di invio della risposta scritta.

5.4 TEMPO DI CONSEGNA DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA

5.4.1 Il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta, pari a cinque (5) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte della Ecolan SpA, della richiesta dell'utente di attivazione del servizio e la data di consegna delle attrezzature all'utente. Ai fini del calcolo dell'indicatore non si considerano le prestazioni erogate successivamente al termine previsto per mancato ritiro o indisponibilità alla consegna da parte dell'utente.

- 5.4.2 Il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta domiciliare è differenziato, in funzione della necessità di effettuare un sopralluogo, entro cinque (5) giorni lavorativi senza sopralluogo ed entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo.
- 5.4.3 Il tempo entro cui la ECOLAN SpA rende disponibili all'utente le attrezzature per la raccolta decorre dalla data di ricevimento della richiesta dell'utente di attivazione del servizio trasmessa dall'Ente Comune nella sua qualità di gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti alla ECOLAN SpA.

5.5 MODALITÀ PER LA VARIAZIONE O CESSAZIONE DEL SERVIZIO

- 5.5.1 Le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere inviate all'Ente Comune nella sua qualità di gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti entro novanta (90) giorni solari dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione via posta, tramite e-mail o mediante sportello fisico e online, compilando l'apposito modulo scaricabile dalla home page del sito internet dell'Ente Comune nella sua qualità di gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici, laddove presenti, ovvero compilabile online.
- 5.5.2 Le richieste di cui all'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06 devono essere presentate ai sensi del decreto- legge 41/21 entro il 30 giugno di ciascun anno.
- 5.5.3 Il modulo per le richieste di variazione e di cessazione del servizio deve contenere almeno i seguenti campi obbligatori:
- a) il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare la comunicazione o la richiesta;
 - b) i dati identificativi dell'utente, tra i quali cognome, nome, codice fiscale o denominazione societaria e partita IVA, e codice utente, indicando dove è possibile reperirlo;
 - c) il recapito postale e l'indirizzo di posta elettronica dell'utente;
 - d) i dati identificativi dell'utenza: indirizzo, dati catastali, superficie dell'immobile e codice utenza, indicando dove è possibile reperirlo;
 - e) l'oggetto della variazione (riguardante, ad esempio, la superficie dell'immobile o il numero degli occupanti residenti e/o domiciliati);
 - f) la data in cui è intervenuta la variazione o cessazione del servizio, adeguatamente documentata anche mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00.

5.6 CONTENUTI MINIMI DELLA RISPOSTA ALLE RICHIESTE DI VARIAZIONE E DI CESSAZIONE DEL SERVIZIO

5.6.1 L'Ente Comune nella sua qualità di gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio, indicando nella stessa i seguenti elementi minimi:

- a) il riferimento alla richiesta di variazione o di cessazione del servizio;
- b) il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore che ha preso in carico la richiesta;
- c) la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della TARI, ovvero della tariffa corrispettiva, la variazione o cessazione del servizio.

Le richieste di cessazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la cessazione se la relativa richiesta è presentata entro il termine di novanta (90) giorni solari, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine.

5.6.2 Le richieste di variazione del servizio che comportano una riduzione dell'importo da addebitare all'utente producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione se la relativa richiesta è presentata entro il termine di novanta (90) giorni solari, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine. Diversamente, le richieste di variazione che comportano un incremento dell'importo da addebitare all'utente producono sempre i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione.

5.6.3 Gli effetti delle richieste di variazione di cui all'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06, decorrono dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello della comunicazione.

5.7 TEMPO DI RISPOSTA ALLE RICHIESTE DI VARIAZIONE O DI CESSAZIONE DEL SERVIZIO

5.7.1 Il tempo di risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio, pari a trenta (30) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente da parte dell'Ente Comune nella sua qualità di gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e la data di invio della risposta scritta.

TITOLO 6 GESTIONE DEI RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI

6.1 CLASSIFICAZIONE DELLE RICHIESTE SCRITTE DELL'UTENTE

- 6.1.1 L'Ente Comune nella sua qualità di gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti adotta criteri prudenziali nella classificazione di una segnalazione scritta inviata dall'utente, classificando tale segnalazione come reclamo scritto in tutti i casi in cui non sia agevole stabilire se essa sia un reclamo scritto, una richiesta scritta di informazioni o di rettifica degli importi addebitati.
- 6.1.2 Ai fini della classificazione, non sono considerati i casi di sollecito o di reiterazione di uno stesso reclamo o richiesta scritta di informazione o di rettifica degli importi addebitati, qualora pervenuti entro i tempi massimi previsti per la risposta motivata definiti dal presente provvedimento.

6.2 TEMPO DI RISPOSTA MOTIVATA AI RECLAMI SCRITTI

- 6.2.2 Il tempo di risposta motivata al reclamo scritto pari a trenta (30) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte dell'Ente Comune nella sua qualità di gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti o della ECOLAN SpA del reclamo scritto dell'utente e la data di invio all'utente della risposta motivata scritta.

6.3 TEMPO DI RISPOSTA MOTIVATA ALLE RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI

- 6.3.1 Il tempo di risposta motivata alle richieste scritte di informazioni pari a trenta (30) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte dell'Ente Comune nella sua qualità di gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti o della ECOLAN SpA della richiesta scritta di informazioni da parte dell'utente e la data di invio allo stesso da parte dell'Ente Comune nella sua qualità di gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti o della ECOLAN SpA della risposta motivata scritta.

6.4 TEMPO DI RISPOSTA MOTIVATA ALLE RICHIESTE SCRITTE DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI

- 6.4.1 Il tempo di risposta motivata alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, pari a sessanta (60) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte dell'Ente Comune nella sua qualità di gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti della richiesta scritta di rettifica inviata dall'utente e la data di invio all'utente della risposta motivata scritta.

6.5 PROCEDURA DI PRESENTAZIONE DEI RECLAMI SCRITTI E RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI

- 6.5.1 Il modulo per il reclamo scritto e per la richiesta di rettifica degli importi addebitati scaricabile dalla home page del sito internet dell'Ente Comune nella sua qualità di gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti o della ECOLAN SpA,

www.ecolanspa.it disponibile presso i punti di contatto con l'utente, ovvero compilabile online, deve contenere almeno i seguenti campi obbligatori:

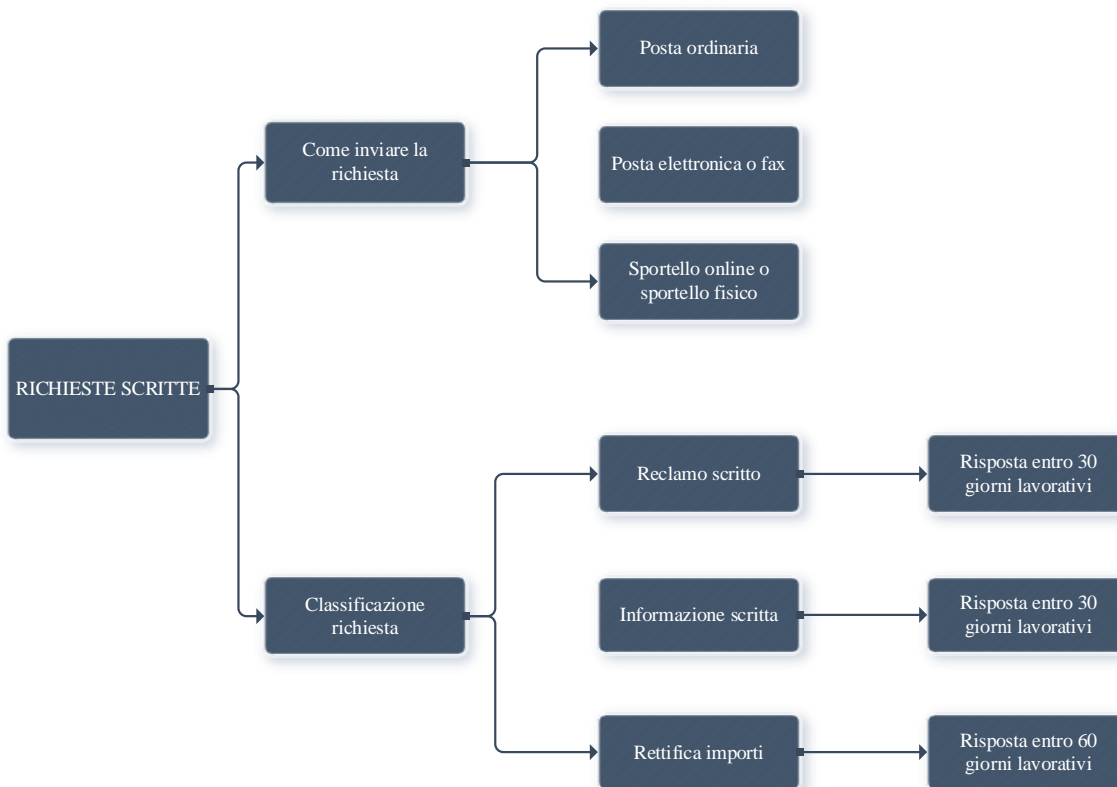
- a) il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare il reclamo;
- b) i dati identificativi dell'utente:
 - il nome, il cognome e il codice fiscale;
 - il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica;
 - il servizio a cui si riferisce il reclamo (raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade, gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti);
 - il codice utente, indicando dove è possibile reperirlo;
 - l'indirizzo e il codice utenza, indicando dove è possibile reperirlo;
 - le coordinate bancarie/postali per l'eventuale accredito degli importi addebitati.

6.5.2 È fatta salva la possibilità per l'utente di inviare all'Ente Comune nella sua qualità di gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti o alla ECOLAN SpA il reclamo scritto, ovvero la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati senza utilizzare il modulo precedentemente descritto, purché la comunicazione contenga almeno gli stessi campi obbligatori ivi riportati.

6.5.3 Gli operatori addetti del servizio telefonico o ai punti di contatto indicano all'utente le modalità per la presentazione dei reclami scritti e delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati.

L'Ente Territorialmente Competente (AGIR) ha disposto l'applicazione delle deroghe di cui al punto 2.4 del TQRIF, pertanto i reclami e le richieste scritte di informazioni relativi alle attività di raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio delle strade devono essere inoltrate direttamente al gestore delle suddette attività.

Qualora il Comune riceva reclami e/o richieste relative alle attività di raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio delle strade provvederà ad inoltrare il reclamo al gestore attività di raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio delle strade entro 5 giorni lavorativi.



Gli operatori addetti del servizio telefonico o ai punti di contatto indicano all'utente le modalità per la presentazione dei reclami scritti.

Qualora l'utente indichi nel proprio reclamo, ovvero nella richiesta scritta di informazioni, un recapito di posta elettronica, il gestore utilizzerà in via prioritaria tale recapito per l'invio della risposta motivata.

6.6 CONTENUTI MINIMI DELLA RISPOSTA MOTIVATA AI RECLAMI SCRITTI, ALLE RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E ALLE RICHIESTE DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI

6.6.1 L'Ente Comune nella sua qualità di gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e la ECOLAN SpA sono tenuti a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta motivata ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni o di rettifica degli importi addebitati, utilizzando una terminologia di uso comune, nonché ad indicare nella stessa i seguenti elementi minimi comuni alle tipologie di richiesta scritta considerate:

- a) il riferimento al reclamo scritto, ovvero alla richiesta scritta di informazioni o di rettifica degli importi addebitati;
- b) il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.

6.6.2 Con riferimento al reclamo scritto nella risposta devono essere riportati, oltre agli elementi precedentemente descritti:

- a) la valutazione documentata effettuata dall'Ente Comune nella sua qualità di gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti o dalla ECOLAN SpA rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi applicati;
- b) la descrizione e i tempi delle eventuali azioni correttive poste in essere dall'Ente Comune nella sua qualità di gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti o dalla ECOLAN SpA;
- c) l'elenco della eventuale documentazione allegata.

6.6.3 Con riferimento alla richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, nella risposta deve essere riportato, oltre agli elementi precedentemente descritti, l'esito della verifica e in particolare:

- a) 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;
- b) il dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale rettifica;
- c) i dati di produzione dei rifiuti riportati nel documento di riscossione contestato, nel caso di tariffazione puntuale;
- d) l'elenco della eventuale documentazione allegata.

6.6.4 Qualora l'utente indichi nel proprio reclamo, ovvero nella richiesta scritta di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, un recapito di posta elettronica, l'Ente Comune nella sua qualità di gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti o la ECOLAN SpA utilizzano in via prioritaria tale recapito per l'invio della risposta motivata.

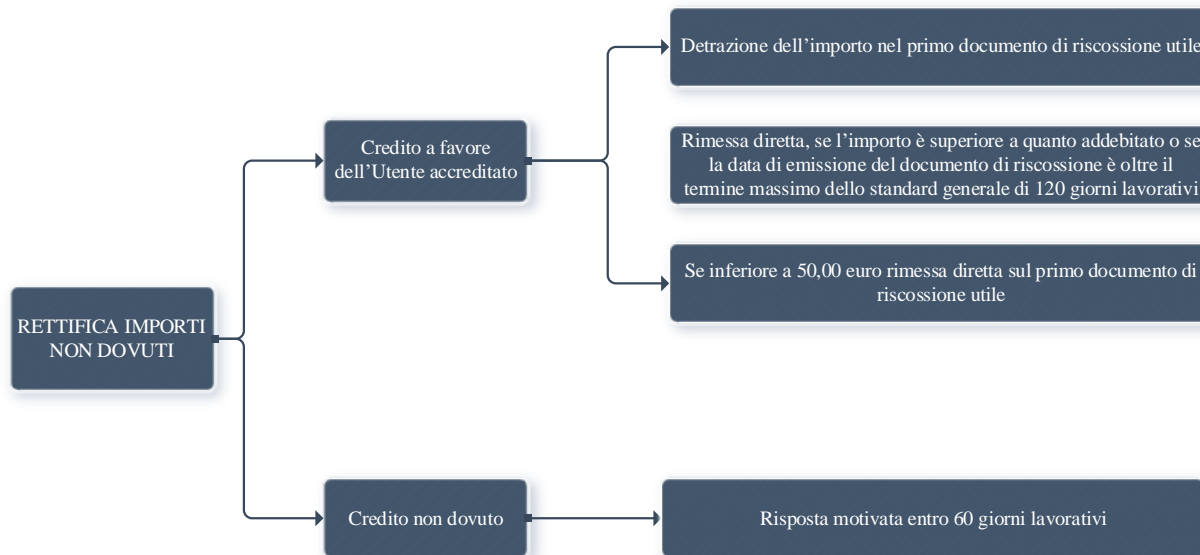
Modalità e tempo di Rettifica degli importi non dovuti.

Qualora le verifiche eseguite a seguito della richiesta scritta di rettifica evidenzino un credito a favore dell'utente, il gestore procede ad accreditare l'importo erroneamente addebitato senza ulteriori richieste da parte dell'utente attraverso:

- a) detrazione dell'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile;
- b) 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 non consenta il rispetto dello standard generale previsto dal TQRIF.

In deroga a quanto previsto dal comma 28.1, lettera b) TQRIF, resta salva la facoltà del gestore di accreditare l'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile nel caso in cui tale importo sia inferiore a cinquanta (50) euro.

Il tempo di rettifica degli importi non dovuti, pari a centoventi (120) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di rettifica inviata dall'utente relativa ad un documento di riscossione già pagato o per il quale è stata richiesta la rateizzazione ai sensi dell'Articolo 27 e la data di accredito della somma erroneamente addebitata.



La richiesta scritta di rettifica degli importi non dovuti deve essere presentata mediante la compilazione dell'apposito modulo:

- Scaricabile dall'home page del sito internet al seguente link:
- Compilabile online;
- Disponibile in forma cartacea presso i punti di contatto con l'utente indicati al precedente paragrafo.

Gli istituti a tutela del contribuente

La legge mette a disposizione del contribuente diversi istituti mediante i quali è possibile sanare i propri errori oppure difendersi dagli atti ritenuti illegittimi.

I principali sono:

- Ravvedimento operoso

Il contribuente che, entro la scadenza fissata, abbia ommesso, in tutto o in parte, il pagamento di un tributo, o non abbia correttamente adempiuto alla presentazione della dichiarazione, può avvalersi del ravvedimento operoso, a condizione che l'ufficio non abbia ancora contestato la violazione. In tal modo, entro i termini previsti dalla legge o dai Regolamenti dell'Ente, il contribuente potrà sanare spontaneamente la propria posizione versando il tributo maggiorato di sanzioni ridotte e di interessi legali calcolati sui giorni di ritardo.

- Autotutela

L'autotutela consiste nel potere dell'Amministrazione Pubblica di correggere o annullare i propri atti che in sede di riesame siano riconosciuti illegittimi o infondati.

I casi più frequenti di annullamento di un atto si hanno quando l'illegittimità deriva da:

- ✓ Evidente errore logico;
- ✓ Errore sul presupposto del tributo;
- ✓ Doppia imposizione;
- ✓ Mancata considerazione di pagamenti regolarmente eseguiti;
- ✓ Mancanza di documentazione, successivamente sanata entro i termini di decadenza.

La correzione può avvenire a seguito di istanza presentata dal contribuente al Funzionario Responsabile o essere conseguente ad una iniziativa propria dell'ufficio. L'esercizio dell'autotutela è, comunque, una facoltà discrezionale il cui mancato esercizio non può costituire oggetto di impugnazione. L'autotutela può essere esercitata anche se è pendente un giudizio. La presentazione dell'istanza di autotutela non sospende il termine per la presentazione del ricorso.

L'istanza di autotutela può essere inviata al seguente indirizzo PEC:

comunedipollutri@legalmail.it

- Ricorso alle commissioni tributarie

Nei casi in cui il contribuente ritenga illegittima o infondata la pretesa dell'ufficio ed esperito anche il tentativo di autotutela, può avviare l'iter del processo tributario.

Il processo tributario disciplinato dal D.Lgs. n. 546/1992 e successive modificazioni si articola in tre gradi di giudizio.

Gli atti che possono essere impugnati sono:

- ✓ avvisi di accertamento e liquidazione;
- ✓ ingiunzioni di pagamento;
- ✓ provvedimenti che negano la spettanza di agevolazioni e/o rimborsi;
- ✓ ogni altro atto che per legge sia autonomamente impugnabile davanti alle Commissioni tributarie.

Il contribuente che voglia contestare l'atto impositivo il cui valore non sia superiore ad euro 50.000,00, il ricorso ha efficacia di istanza di reclamo/mediazione.

Si può proporre ricorso intestato alla Corte di Giustizia Tributaria Provinciale nel termine di 60 giorni dalla data di ricevimento dell'atto che si intende impugnare, a pena di inammissibilità, notificandolo secondo le modalità di legge.

Il ricorso/reclamo può essere proposto personalmente dal contribuente se il valore della lite è inferiore ad euro 3.000,00; se supera tale valore vi è l'obbligo di assistenza da parte di un difensore abilitato (per valore della lite si intende l'importo del tributo al netto degli interessi e delle eventuali sanzioni irrogate).

TITOLO 7 PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE

7.1 OBBLIGHI E REQUISITI MINIMI DELLO SPORTELLINO FISICO E ONLINE

- 7.1.1 L'Ente Comune nella sua qualità di gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e la ECOLAN SpA mettono a disposizione uno sportello online, accessibile dalla home page del proprio sito internet www.ecolanspa.it o raggiungibile tramite applicazioni dedicate, attraverso cui l'utente può richiedere assistenza anche mediante apposite maschere o web chat.
- 7.1.2 Lo sportello on line consente all'utente di inoltrare all'Ente Comune nella sua qualità di gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e alla ECOLAN SpA, ognuno per le attività di propria competenza, reclami, richieste di rettifica e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio, nonché richieste per il ritiro dei rifiuti su chiamata, segnalazioni per disservizi e richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

| Modalità | Recapito |
|--|---|
| Numero Verde/Cellulare | 338 5607558 |
| Posta ordinaria | COMUNE DI POLLUTRI, Corso Giovanni Paolo II, 26 - 66020 Pollutri - CH |
| Informazioni telefoniche | TEL 0873 907359 |
| PEC | comunedipollutri@legalmail.it |
| | |
| E-mail | info@comunedipollutri.it |
| Consegna a mano allo sportello sito in | COMUNE DI POLLUTRI, Corso Giovanni Paolo II, 26 - 66020 Pollutri - CH |
| | |
| Orari e giorni apertura sportello | Ufficio tributi: dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 12:30 – martedì e giovedì dalle ore 15:30 alle ore 17:30 |
| | |
| Sportello online accessibile dal sito internet | https://www.comunedipollutri.it/it |

7.2 OBBLIGHI DI SERVIZIO TELEFONICO

- 7.2.1 L'Ente Comune nella sua qualità di gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti non dispone di un numero verde. La ECOLAN SpA quale gestore del servizio di raccolta, trasporto e spazzamento dispone di un numero verde 800 02 02 29 totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza per quanto di competenza.
- 7.2.2 Il servizio telefonico, numero verde, della ECOLAN SpA consente all'utente di richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

7.3 CONTENUTI INFORMATIVI MINIMI DEI PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE

- 7.3.1 L'Ente Comune nella sua qualità di gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e la ECOLAN SpA consentono all'utente di richiedere informazioni e istruzioni in particolare in merito a:
- a) frequenza, giorni e orari delle raccolte e dello spazzamento e lavaggio delle strade per le zone di interesse;
 - b) elenco dettagliato e aggiornato di tutti i rifiuti conferibili ed eventuale calendario dei ritiri istituito dalla ECOLAN SpA;
 - 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) ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri per lo scambio e/o per il riuso gestiti dall'affidatario del servizio o da altri soggetti con esso convenzionati;
 - f) eventuali agevolazioni tariffarie per l'autocompostaggio e modalità per l'ottenimento della compostiera;
 - g) ulteriori suggerimenti per ridurre la produzione di rifiuti.

TITOLO 8 MODALITÀ E PERIODICITÀ DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI

8.1 TERMINE PER IL PAGAMENTO

- 8.1.1 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. Il termine di scadenza e la data di emissione dovranno essere chiaramente riportati nel documento di riscossione.

- 8.1.2 Il termine di scadenza precedentemente descritto deve essere rispettato solo con riferimento al pagamento in un'unica soluzione ovvero al pagamento della prima rata.
- 8.1.3 Disguidi dovuti ad eventuali ritardi nella ricezione del documento di riscossione non possono essere in nessun caso imputati all'utente.

8.2 MODALITÀ E STRUMENTI DI PAGAMENTO IN REGIME DI TARI

- 8.2.1 L'Ente Comune nella sua qualità di gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti garantisce all'utente almeno una modalità di pagamento gratuita dell'importo dovuto per la fruizione del servizio.
- 8.2.2 Qualora l'Ente Comune nella sua qualità di gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti preveda una modalità di pagamento onerosa, non può essere eventualmente addebitato all'utente un onere superiore a quello sostenuto dall'Ente Comune nella sua qualità di gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti per l'utilizzo di detta modalità.

8.3 MODALITÀ E STRUMENTI DI PAGAMENTO IN REGIME DI TARIFFA CORRISPETTIVA

- 8.3.1 L'Ente Comune nella sua qualità di gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti garantisce all'utente almeno una modalità di pagamento gratuita del documento di riscossione.
- 8.3.2 L'Ente Comune nella sua qualità di gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti che applica la tariffa corrispettiva garantisce all'utente la più ampia gamma di modalità di pagamento e mette a disposizione dell'utente medesimo almeno i seguenti mezzi di pagamento:
- a) versamento presso gli sportelli postali;
 - b) versamento tramite sportello bancario/bancomat abilitati;
 - c) domiciliazione bancaria o postale;
 - d) carte di credito;
 - e) assegni circolari o bancari.
- 8.3.3 È fatta salva la possibilità per l'Ente Comune nella sua qualità di gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti di prevedere ulteriori modalità di pagamento definite in accordo con l'Ente territorialmente competente.
- 8.3.4 Qualora l'Ente Comune nella sua qualità di gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti preveda una modalità di pagamento onerosa, non può essere eventualmente addebitato all'utente un onere superiore a quello sostenuto dall'Ente Comune nella sua qualità di gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti l'utilizzo di detta modalità.

8.5 PERIODICITÀ DI RISCOSSIONE

- 8.5.1 L'Ente Comune nella sua qualità di gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto ad inviare almeno una volta all'anno il documento di riscossione secondo le modalità e con i contenuti prescritti agli Articoli 4, 5, 6, 7 e 8 del TITR, fatta salva la possibilità, in accordo con l'Ente territorialmente competente, di prevedere una maggiore frequenza di invio del documento di riscossione, comunque non superiore al bimestre.
- 8.5.2 In presenza di una frequenza di riscossione annuale, l'Ente Comune nella sua qualità di gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto a garantire all'utente almeno due rate di pagamento a scadenza semestrale, fermo restando la facoltà del medesimo utente di pagare in un'unica soluzione.
- 8.5.3 Nel caso in cui sia previsto il pagamento rateale degli importi dovuti, l'Ente Comune nella sua qualità di gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti dovrà allegare i relativi bollettini al documento di riscossione.
- 8.5.4 Qualora il numero di rate o la frequenza di invio del documento di riscossione siano maggiori di quanto precedentemente previsto, l'Ente Comune nella sua qualità di gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto a garantire che le scadenze dei termini di pagamento delle singole rate siano fissate a intervalli regolari nel corso dell'anno, in coerenza con il periodo a cui è riferito ciascun documento.

8.6 MODALITÀ PER LA RATEIZZAZIONE DEI PAGAMENTI

- 8.6.1 L'Ente Comune nella sua qualità di gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto a garantire la possibilità di ulteriore rateizzazione di ciascuna delle rate precedentemente descritte:
- a) agli utenti che dichiarino mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00 di essere beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico e/o gas e/o per il settore idrico;
 - b) a ulteriori utenti che si trovino in condizioni economiche disagiate, individuati secondo i criteri definiti dall'Ente territorialmente competente;
 - c) qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni.
- 8.6.2 Al documento di riscossione dovranno essere allegati i bollettini per il pagamento rateale dell'importo dovuto.

- 8.6.3 L'importo della singola rata non potrà essere inferiore ad una soglia minima pari a cento (100) euro, fatta salva la possibilità per il gestore di praticare condizioni di rateizzazione migliorative indipendentemente dall'importo dovuto.
- 8.6.4 La richiesta di ulteriore rateizzazione da parte dell'utente che ne ha diritto deve essere presentata entro la scadenza del termine di pagamento riportato nel documento di riscossione.
- 8.6.5 Le somme relative ai pagamenti delle ulteriori rate possono essere maggiorate:
- a) degli interessi di dilazione non superiori al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea;
 - b) degli interessi di mora previsti dalla vigente normativa solo a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento rateizzato.
- 8.6.6 Gli interessi di dilazione non possono essere applicati qualora la soglia di cui alla lettera c), sia superata a causa di prolungati periodi di sospensione dell'emissione di documenti di riscossione per cause imputabili all'Ente Comune nella sua qualità di gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti.

TITOLO 9 FLUSSI INFORMATIVI TRA GESTORI

9.1 MODALITÀ DI GESTIONE DEGLI OBBLIGHI DI QUALITÀ

- 9.1.1 Qualora le attività incluse nel servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani siano gestite da soggetti distinti, l'Ente Comune nella sua qualità di gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti inoltra:
- a) i reclami e le richieste scritte di informazioni ricevuti dall'utente inerenti ai servizi di raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade alla ECOLAN SpA;
 - b) le richieste di attivazione del servizio che prevedono la consegna delle attrezzature per la raccolta ricevute dall'utente alla ECOLAN SpA;
 - c) all'utente la risposta motivata scritta.
- 9.1.2 I tempi massimi di trasmissione della risposta motivata ai reclami e alle richieste scritte di informazioni per la ECOLAN SpA decorrono dalla data di ricevimento del reclamo o della richiesta scritta di informazioni inviata dall'Ente Comune nella sua qualità di gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti fino all'invio a quest'ultimo della risposta.
- 9.1.3 I tempi massimi per la consegna delle attrezzature all'utente, entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo e dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo decorrono, per la ECOLAN SpA, dalla data di ricevimento della richiesta dell'utente di attivazione del

servizio inviata dall'Ente Comune nella sua qualità di gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti.

- 9.1.4 L'Ente Comune nella sua qualità di gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti che non riceve la risposta al reclamo o alla richiesta scritta di informazioni dalla ECOLAN SpA nei tempi previsti dalla presente Carta della qualità, invia all'utente una risposta preliminare contenente gli elementi eventualmente già nella sua disponibilità, precisando di avere provveduto ad inoltrare il reclamo, ovvero la richiesta scritta di informazioni, alla ECOLAN SpA, specificandone la data.
- 9.1.5 Qualora la ECOLAN SpA riceva reclami o richieste inerenti a servizi svolti nella medesima gestione ma non di sua diretta competenza è tenuto a inoltrarli all'Ente Comune nella sua qualità di gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti nel rispetto dei cinque (5) giorni lavorativi. I tempi massimi di trasmissione della risposta all'utente o di erogazione della prestazione decorrono dalla data di ricevimento del reclamo o della richiesta da parte dell'Ente Comune nella sua qualità di gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti fino all'invio all'utente della risposta motivata scritta o all'esecuzione della prestazione richiesta.
- 9.1.6 L'Ente Comune nella sua qualità di gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e la ECOLAN SpA sono tenuti a gestire i flussi di comunicazione esclusivamente a mezzo di posta elettronica certificata o di altro strumento telematico in grado di assicurare la rapidità, la certezza e la verificabilità dell'avvenuto scambio di dati di qualità.

9.2 TEMPO PER L'INOLTRO AL GESTORE DELLA RACCOLTA E TRASPORTO E/O SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE DEL RECLAMO, OVVERO DELLE RICHIESTE RICEVUTE, DALL'UTENTE

- 9.2.1 Il tempo per l'inoltro alla ECOLAN SpA del reclamo, ovvero della richiesta scritta di informazioni, oppure della richiesta di attivazione del servizio, ricevuti dall'utente, pari a cinque (5) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente da parte dell'Ente Comune nella sua qualità di gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e la data di invio, da parte di quest'ultimo, alla ECOLAN SpA della medesima richiesta.

9.3 TEMPO PER L'INOLTRO ALL'UTENTE DELLA RISPOSTA RICEVUTA DAL GESTORE DELLA RACCOLTA E TRASPORTO E/O SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE

- 9.3.1 Il tempo per l'inoltro all'utente da parte dell'Ente Comune nella sua qualità di gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti della risposta motivata scritta al reclamo o alla richiesta scritta di informazioni ricevuta dalla ECOLAN SpA, pari a cinque (5) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della menzionata risposta e la data di invio all'utente della medesima comunicazione da parte dell'Ente Comune nella sua qualità di gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti.

TITOLO 10 LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ CONTRATTUALE E TECNICA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

10.1 COMPUTO DEI TEMPI DI ESECUZIONE DELLE PRESTAZIONI SOGGETTE A LIVELLI DI QUALITÀ ESPRESSI IN GIORNI LAVORATIVI

10.1.1 Le richieste relative all'esecuzione di prestazioni soggette a livelli generali di qualità, espressi in giorni lavorativi, pervenute all'Ente Comune nella sua qualità di gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e alla ECOLAN SpA oltre le ore 18 dei giorni lavorativi, sono trattate dall'Ente Comune nella sua qualità di gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e dalla ECOLAN SpA come pervenute il primo giorno lavorativo successivo.

10.2 CAUSE DI MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD GENERALI DI QUALITÀ

10.2.1 Le cause di mancato rispetto degli standard generali di qualità sono classificate come di seguito:

- a) cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi, mancato ottenimento di atti autorizzativi, situazioni di traffico veicolare interrotto per incidenti o a seguito di disposizioni di autorità pubblica, nonché indisponibilità degli impianti di trattamento, e situazioni metereologiche avverse di particolare gravità adeguatamente documentate, quest'ultima con riferimento al servizio di spazzamento e il lavaggio delle strade;
- b) cause imputabili all'utente, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi per fatti non attribuibili all'Ente Comune nella sua qualità di gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti o alla ECOLAN SpA;
- c) cause imputabili all'Ente Comune nella sua qualità di gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti o alla ECOLAN SpA, intese come tutte le altre cause non indicate alle precedenti lettere a) e b).

10.2.2 Nel caso in cui le cause di mancato rispetto degli standard generali di qualità rientrino nelle classi precedentemente riportate alle lettere a) e b), l'Ente Comune nella sua qualità di gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti o la ECOLAN SpA documenta la causa del mancato rispetto.

TITOLO 11 PRIVACY

Il Comune 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”. In particolare, i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere al singolo Gestore la corretta erogazione del servizio 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 delle finalità sopra menzionate e, conseguentemente, trattati solo a tali fini dagli altri soggetti, a: banche, istituti di credito, studi legali, società di recupero crediti, società di assicurazione del credito, aziende che operano nel settore dei trasporti, consulenti e liberi professionisti, soggetti titolati ad elevare sanzioni amministrative secondo quanto previsto dalla normativa in materia.

I dati anagrafici o contabili potranno essere comunicati alle Autorità che ne facessero richiesta per l’espletamento delle attività funzionali ad esse attribuite per legge, quale ad esempio l’Amministrazione finanziaria. I trattamenti saranno effettuati con l’ausilio di mezzi elettronici nonché eventualmente in forma cartacea da soggetti, interni ed esterni, autorizzati e formalmente incaricati dal Responsabile ed a tal fine identificati, istruiti e resi edotti dei vincoli imposti dalla legge. Ogni interessato potrà sempre esercitare i diritti di cui all’art. 7 del d.lgs. 196/2003 rivolgendosi al Responsabile del trattamento dei dati del Comune:

Albanese Rosa (Responsabile Settore Finanziario)

TITOLO 12 VALIDITÀ DELLA CARTA

Come disposto dall’art. 1 della Deliberazione ARERA del 18 gennaio 2022, n. 15, gli standard e gli impegni contenuti in questa Carta sono validi a decorrere dal 1° gennaio 2023.

La presente Carta del servizio ha validità pluriennale anche se, su base annuale, i contenuti della Carta stessa potranno essere aggiornati o revisionati in relazione a modifiche normative, cambiamenti di tipo tecnico e/o organizzativo, ecc.

Qualsiasi tipo di modifica sarà comunicata agli utenti entro un tempo massimo di 30 giorni solari mediante avviso sul sito internet del Comune e attraverso la documentazione allegata al primo documento di riscossione utile.

La Carta della Qualità Servizio TARI, è disponibile sul seguente sito web:

| Gestore/Comune | Attività svolta | Sito Web |
|--------------------|---|---|
| Comune di POLLUTRI | -attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti | https://www.comunedipollutri.it/it |

QUALI SONO GLI STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Sulla base dello schema regolatorio scelto ed applicato per il bacino territoriale del Comune, con riferimento a ciascun servizio sono, di seguito, indicati:

- Gli obblighi di servizio;
- Gli indicatori ed i relativi standard di qualità contrattuale e tecnica previsti dall'Autorità;
- Eventuali standard ulteriori o migliorativi previsti dall'Ente Territorialmente Competente.

TABELLA: OBBLIGHI DI SERVIZIO PREVISTI PER CIASCUN SCHEMA REGOLATORIO**Appendice I - Obblighi di servizio previsti lo Schema Regolatorio III – INTERMEDIO**

| Articolo/ Titolo TQRIF | Indicatore | Obbligo Schema III |
|-------------------------------|--|---------------------------|
| 5 | Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione | SI |
| 6 e 7 | Modalità di attivazione del servizio | SI |
| 10 e 11 | Modalità per la variazione o cessazione del servizio | SI |
| 13, 17 e 18 | Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati | SI |
| 19 e 22 | Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e <i>online</i> | SI |
| 20 e 22 | Obblighi di servizio telefonico | SI |
| Titolo V | Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3) | SI |

n.a. = NON APPLICATO ALLA SCHEMA DI RIFERIMENTO SCELTO DALL'AMBITO TERRITORIALE

TABELLA: LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ CONTRATTUALE E TECNICA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

Tabella.1 – Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani previsti lo Schema Regolatorio III – INTERMEDIO

| Articolo TQRIF | Indicatore | Standard (i giorni, laddove non specificato si intendono lavorativi) | Livello Generale Schema III |
|-------------------|--|---|--------------------------------|
| 8 | Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione inviate entro | 30 giorni | 70% |
| 12 | Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e cessazione del servizio inviate entro | 30 giorni | 70%. |
| 14 | Percentuale minima di risposte a reclami scritti inviate entro | 30 giorni | 70% |
| 15 | Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro | 30 giorni | 70% |
| 50.1 - 51 | Percentuale minima di reclami, ovvero di richieste inoltrate al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade entro | 5 giorni | 70% |
| 50.1 - 52 | Percentuale minima di risposte ricevute dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, inoltrate agli utenti entro | 5 giorni | 70% |
| 16 | Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati entro | 60 giorni | 70% |
| 21 | Tempo medio di attesa tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico) | 240 secondi | Solo registrazione |
| 28.3 | Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti effettuati entro | 120 giorni | 70% |

n.a. = NON APPLICATO ALLA SCHEMA DI RIFERIMENTO SCELTO DALL'AMBITO TERRITORIALE