



Comune di Mergozzo

CARTA DELLA QUALITÀ

DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI

(bozza gestore tariffa e rapporti con il pubblico)

Inviare a: segreteria@consorziorifiutivco.it

INDICE

<i>Pagina</i>	2	Premessa
<i>Pagina</i>	2	Normativa di riferimento
<i>Pagina</i>	3	Informativa sui gestori
<i>Pagina</i>	3	Territorio servito
<i>Pagina</i>	3	Principi Ispiratori
<i>Pagina</i>	4	Scelta schema di servizio
<i>Pagina</i>	4	La Tassa Rifiuti
<i>Pagina</i>	6	Standard di qualità contrattuale e tecnica
<i>Pagina</i>	9	Obblighi di servizio gestione tariffa
<i>Pagina</i>	14	Trasparenza
<i>Pagina</i>	15	Privacy
<i>Pagina</i>	15	Validità carta del servizio



PREMESSA

La carta dei servizi TARI è uno strumento utile per fornire ai cittadini un'informazione più approfondita sul tributo che i contribuenti versano per coprire i costi dei servizi di raccolta, trasporto e smaltimento dei rifiuti urbani oltre alla pulizia delle strade e dei parchi.

Si tratta di un patto tra Amministrazione e cittadini, che tiene fede ai principi e alle finalità dell'azione amministrativa, ovvero garantire l'equità fiscale, snellire le procedure e contribuire a trasmettere ai cittadini – famiglie, imprese, enti - la consapevolezza sulle modalità, le tempistiche e soprattutto l'applicazione del tributo secondo i principi di efficienza, efficacia ed economicità.

La carta dei servizi infatti è stata elaborata dall'Ufficio Tributi del Comune allo scopo di garantire ai contribuenti la massima trasparenza su ogni aspetto del tributo, oltre alle indispensabili informazioni tecniche.

Il documento infatti consente di orientarsi tra scadenze, uffici e indirizzi, ma rappresenta anche un vademecum per comprendere quali sono i presupposti impositivi e come viene calcolata la tassa; Per ricordare i diritti che spettano ai contribuenti e gli adempimenti a cui bisogna attenersi. È quindi un'opportunità per instaurare un rapporto di collaborazione tra cittadini e Comune indispensabile per migliorare i servizi e renderli sempre più rispondenti alle esigenze della popolazione. Gli standard di qualità individuati sono quelli generali, riferibili alla qualità complessiva del servizio offerto, e quelli specifici, riferiti ai procedimenti direttamente controllabili dal cittadino/utente. La Carta della qualità del servizio integrato dei rifiuti considera, là dove compatibili con le risorse a disposizione e le norme di diritto primario, le linee guida individuate dalla Deliberazione Arera 15/2022.

1. NORMATIVA DI RIFERIMENTO

- D.P.C.M. del 27/01/94, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".
- D.P.C.M. del 19/05/1995 in cui sono emanati schemi generali di riferimento di carte di servizi Pubblici;
- D.lgs. 30/07/1999 n. 286 (Art. 11), che prevede l'obbligo dell'utilizzo dello strumento della carta dei servizi da parte dei soggetti erogatori, al fine di assicurare la tutela dei cittadini e degli utenti la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;
- D.lgs. n.198/2009, art. 1 comma 1, in materia di qualità di servizi pubblici locali anche ai fini della tutela giuridica degli interessi dei cittadini;
- D.lgs. n. 33/2013, in attuazione della delega in materia di trasparenza, conferita dalla L. n. 190/2012 c.d. Legge Anticorruzione, che all'art. 32 prescrive alle Amministrazioni pubbliche l'obbligo di pubblicare la propria carta dei servizi o il documento recante gli standard di qualità dei servizi pubblici erogati;
- Deliberazioni dell'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA): Del 31/10/2019, n.444/2019, "Disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani"- del 18/0/2022, n. 15/2022, "Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani"
- Atti dell'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA):
 - TQRIF: testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani
 - TITR: è il testo integrato in tema di trasparenza del servizio di gestione dei rifiuti



2. INFORMAZIONI SUI GESTORI del SERVIZIO INTEGRATO DEI RIFIUTI

Il Servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani è organizzato attraverso due gestori:

Il Gestore delle attività di gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti



Comune di Mergozzo Via Pallanza n.2, 28802 Mergozzo (VB) - Telefono: (+39) 0323.80101 Fax: (+39) 0323.80738 Email: protocollo@comune.mergozzo.vb.it PEC: mergozzo@pcert.it.
Ufficio Tributi tributi@comune.mergozzo.vb.it P.IVA 00528520034

Il Gestore del servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti urbani:

CONSER VCO Spa Sede legale ed operativa | Via Olanda, 55, 28922 Verbania (VB) Tel. 0323.518711, Fax 0323.556347 P.IVA 01945190039 / posta elettronica certificata: conservco@lwcert.it

3. TERRITORIO SERVITO

Il Servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani è garantito sull'intero territorio comunale.

4. PRINCIPI AI QUALI SI ISPIRA IL GESTORE NELL'ESPLETAMENTO DELLE PROPRIE ATTIVITÀ E AI QUALI IL PERSONALE DIPENDENTE E GLI INCARICATI DEVONO ATTENERSI

La tassa per lo smaltimento dei rifiuti solidi urbani (TARSU) è stata istituita dal D. Lgs. n. 507 del 15 novembre 1993, più volte modificata, fino alla versione attuale TARI che è stata introdotta, a decorrere dal 2014, dalla legge 27 dicembre 2013 n. 147. In questa ultima versione la TARI ha assunto l'onere di finanziare la completa copertura dei costi di raccolta e smaltimento dei rifiuti urbani nonché i servizi di igiene urbana, tutto ciò attraverso il criterio di economia circolare.

Il significato corrente di questo principio è che le tariffe, cioè il costo per i cittadini, devono coprire il 100% dei costi di servizio. In questa logica si muove il piano finanziario che annualmente rendicontra le spese e determina quale sarà l'ammontare necessario per poter svolgere le attività di gestione, raccolta trasporto e smaltimento dei rifiuti urbani. Appare opportuno evidenziare che, nella logica di copertura integrale dei costi, l'evasione del tributo costituisce un costo aggiuntivo che annualmente va a sommarsi ai costi che la collettività dovrà sostenere; Ad esempio, se il 10% dei contribuenti non paga la tassa rifiuti, il piano finanziario determinerà per gli anni successivi un incremento del 10 % delle tariffe, con evidente ricaduta sui contribuenti che pagano regolarmente la tassa.

La Tassa Rifiuti è quindi, nella forma e nella sostanza, lo strumento di gestione di un patto tra tutti i cittadini che pone come obiettivo collettivo un elemento centrale nella qualità delle nostre vite: la pulizia e l'ordine della nostra città e la cura dell'ambiente che ci circonda.

Il Principio di rispetto delle normative, di eguaglianza di trattamento e imparzialità sono riferimenti costanti nella gestione del tributo e garanzia ultima del rispetto del patto che insieme condividiamo.

Gli Uffici comunali perseguono obiettivi di efficienza ed efficacia con l'obiettivo del continuo e progressivo miglioramento dei servizi, adottando soluzioni tecnologiche e organizzative adeguate al continuo incremento delle prestazioni erogate a tutela del cittadino e della qualità ambientale;



Con l'obiettivo della trasparenza e accessibilità alle informazioni, questo Ente ha attivato le procedure e le tecnologie utili a mettere i cittadini nella condizione di usufruire di tutte le informazioni inerenti i servizi erogati. La cortesia e la disponibilità all'ascolto, sono le modalità di approccio ai bisogni e alle esigenze dei nostri cittadini.

5. SCELTA DELLO SCHEMA DI SERVIZIO

Vista la deliberazione Arera 18 gennaio 2022 n.15/2022/R/RIF recante "Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani" ed in particolare l'allegato "Testo Unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF)", il quale all'art. 3 stabilisce che l'Ente Territorialmente Competente deve determinare gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica che devono essere rispettati dal gestore del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani; Si prende atto della deliberazione n° 9 del 17/05/2022 del Consorzio RIFIUTI del VCO, quale autorità d'ambito ETC, dell'indicazione dello **schema I**, quale standard di riferimento per il Comune di Mergozzo.

6. LA TASSA RIFIUTI "TARI"

La tassa sui rifiuti (TARI) Ex. Legge 27 dicembre 2013, n. 147, è il tributo destinato a finanziare i costi relativi al servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti ed è dovuta da chiunque possieda o detenga a qualsiasi titolo locali o aree scoperte suscettibili di produrre i rifiuti medesimi.

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

L'applicazione della TARI è disciplinata dal Regolamento Tari approvato dal Comune.

La tariffa è determinata secondo i criteri determinati dal DPR 27 aprile 1999, n. 158. Formata da una componente fissa e una componente variabile. La componente fissa è destinata alla copertura dei costi fissi valorizzati nel Piano Economico Finanziario mentre la componente variabile è finalizzata alla copertura dei costi variabili del Piano Economico Finanziario.

Il Comune gestisce il servizio di gestione tariffe e rapporto con gli utenti utilizzando le forme e gli strumenti organizzativi e gestionali ritenuti più idonei per il raggiungimento dei più elevati livelli di efficienza, efficacia ed economicità.

Il Comune predispose il Piano Economico Finanziario e le tariffe per l'approvazione da parte del Consiglio Comunale; ha la gestione della tariffa e del rapporto con gli utenti a partire dall'iscrizione in banca dati di tutti i dati imponibili che determinano il tributo. Si occupa dell'acquisizione delle denunce di occupazione, di cessazione e variazione, elabora la liquidazione del tributo, ne cura la stampa ed il recapito.

Con la qualificazione della natura tributaria della TARI, le attività di accertamento e contenzioso sono a completo carico del Comune che effettua le attività di gestione di uno sportello TARI che, oltre alla gestione degli avvisi di pagamento per ogni utente, ha funzione di front e back office. Esso fornisce una serie di servizi per tutta la popolazione assumendo un ruolo di congiunzione tra azienda, cittadino e Comune.



6.1 Descrizione dei Servizi Gestiti dal Comune in qualità di Gestore delle Tariffe Tassa Rifiuti e rapporto con gli Utenti.

Il Comune di Mergozzo è il gestore delle attività di gestione e rapporto con gli utenti, ed esercita tale funzione attraverso l'Ufficio Tributi con personale dedicato e specificatamente formato in ambito normativo e tecnico. Sinteticamente sono riportate le attività svolte dall'ufficio in questo ambito:

Attività di BACK OFFICE: Controllo della banca dati e di tutte le operazioni di variazione ed aggiornamento
Gestione delle Dichiarazioni
Predisposizione dei piani tariffari ed emissione annuale del ruolo
Gestione dei versamenti e delle attività di accertamento

Attività di FRONT OFFICE: Informazioni ai contribuenti e ricevimento istanze
Gestione reclami, rimborsi, rateizzazioni, riemissione avvisi di pagamento.

Di seguito tabella con riepilogo dei servizi, modalità di contatto e tempi di risposta.

SERVIZIO	DETTAGLIO	ORARIO EROGAZIONE SERVIZI	TEMPI risposta In giorni lavorativi	LOCALIZZAZIONE
BACK OFFICE	Aggiornamento delle banche dati su base Anagrafica-CatastaleDichiarativa	Mercoledì 8.00/14.00		Ufficio Tributi- Via Pallanza 2
BACK OFFICE	Aggiornamento normativo regolamentare	Mercoledì 8.00/14.00		Ufficio Tributi- Via Pallanza 2
BACK OFFICE	Acquisizione e verifica delle nuove dichiarazioni di attivazione	Mercoledì 8.00/14.00		Ufficio Tributi- Via Pallanza 2
BACK OFFICE	Acquisizione e verifica delle dichiarazioni di variazione	Mercoledì 8.00/14.00		Ufficio Tributi- Via Pallanza 2
BACK OFFICE	Acquisizione e verifica delle dichiarazioni di cessazione	Mercoledì 8.00/14.00		Ufficio Tributi- Via Pallanza 2
BACK OFFICE	Gestione istanze e reclami	Mercoledì 8.00/14.00		Ufficio Tributi- Via Pallanza 2
BACK OFFICE	Emissione avvisi di Pagamento Ordinari	Mercoledì 8.00/14.00		Ufficio Tributi- Via Pallanza 2
BACK OFFICE	Emissione Solleciti di Pagamento	Mercoledì 8.00/14.00		Ufficio Tributi- Via Pallanza 2
BACK OFFICE	Emissione avvisi di Accertamento	Mercoledì 8.00/14.00		Ufficio Tributi- Via Pallanza 2
BACK OFFICE	Gestione degli istituti di deflazione del contenzioso	Mercoledì 8.00/14.00		Ufficio Tributi- Via Pallanza 2
BACK OFFICE	Gestione Pre-contenzioso	Mercoledì 8.00/14.00		Ufficio Tributi- Via Pallanza 2
BACK OFFICE	Avvio alla riscossione coattiva	Mercoledì 8.00/14.00		Ufficio Tributi- Via Pallanza 2
BACK OFFICE	Rendicontazione dei versamenti	Mercoledì 8.00/14.00		Ufficio Tributi- Via Pallanza 2
FRONT OFFICE	Ricevimento dei contribuenti per informazioni generiche	Giovedì 9/13-14/18 Venerdì 9/13	1	Ufficio Tributi- Via Pallanza 2



FRONT OFFICE	Ricevimento dei contribuenti per dichiarazioni (apertura/variante chiusura)	Giovedì 9/13-14/18 Venerdì 9/13	8	Ufficio Tributi- Via Pallanza 2
FRONT OFFICE	Ricevimento dei contribuenti per Istanze	Giovedì 9/13-14/18 Venerdì 9/13	8	Ufficio Tributi- Via Pallanza 2
FRONT OFFICE	Ricevimento dei contribuenti per reclami, rettifiche e rimborsi	Giovedì 9/13-14/18 Venerdì 9/13	30	Ufficio Tributi- Via Pallanza 2
FRONT OFFICE	Ricevimento dei contribuenti per consegna o sostituzione attrezzature	Giovedì 9/13-14/18 Venerdì 9/13	1	Ufficio Tributi- Via Pallanza 2
FRONT OFFICE	Ricevimento contribuenti per istanze su avvisi di accertamento	Giovedì 9/13-14/18 Venerdì 9/13	8	Ufficio Tributi- Via Pallanza 2
FRONT OFFICE	Ricevimento delle segnalazioni di disservizio	Giovedì 9/13-14/18 Venerdì 9/13	1	Ufficio Tributi- Via Pallanza 2
MAIL	Informazioni generiche	H24	8	tributi@comune.mergozzo.vb.it mergozzo@pcert.it
MAIL	Informazioni contribuenti per dichiarazioni (apertura variante chiusura)	H24	8	tributi@comune.mergozzo.vb.it mergozzo@pcert.it
MAIL	Istanze	H24	8	tributi@comune.mergozzo.vb.it mergozzo@pcert.it
MAIL	Reclami, rettifiche e rimborsi	H24	30	tributi@comune.mergozzo.vb.it mergozzo@pcert.it
MAIL	Istanze su avvisi di accertamento	H24	8	tributi@comune.mergozzo.vb.it mergozzo@pcert.it
Portale del Contribuente	Accesso on line alla posizione contributiva personale	H24	immediato	Sportello OnLine del Comune - COMUNE DI MERGOZZO (servizipubblicaamministrazione.it)
Portale del Contribuente	Compilazione on line istanze – reclami	H24	immediato	Sportello OnLine del Comune - COMUNE DI MERGOZZO (servizipubblicaamministrazione.it)
Portale del Contribuente	Compilazione Dichiarazioni	H24	immediato	Sportello OnLine del Comune - COMUNE DI MERGOZZO (servizipubblicaamministrazione.it)
Telefono/ N. Verde	Risposta a informazioni generiche servizio e richieste rapide	Lun-Sab 8.00 / 13.00	immediato	0323-80101 int. 5
Telefono/N. Verde	Prenotazione appuntamenti sportello fisico ufficio tributi	Lun-Sab 8.00 / 13.00	immediato	0323-80101 int. 5
Sito WEB	Informazioni sul servizio integrato dei rifiuti TRASPARENZA RIFIUTI	H24	immediato	https://www.comune.mergozzo.vb.it/it/amministrazione/trasparenza-gestione-rifiuti
Sito WEB	Scaricamento modulistica	H24	immediato	https://www.comune.mergozzo.vb.it/it/amministrazione/trasparenza-gestione-rifiuti

7. STANDARD DI QUALITÀ CONTRATTUALE E QUALITÀ TECNICA

La presente Carta della qualità è aggiornata in ottemperanza alla delibera ARERA 15/2022/R/rif recante, all'Allegato A, il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF). Ai sensi del TQRIF, l'ETC ha posizionato la gestione del Comune Mergozzo nello Schema I. Gli obblighi e standard generali di qualità contrattuale e tecnica applicabili allo schema regolatorio di riferimento sono riportati, rispettivamente, nella tabella 1 e 2 riportate al paragrafo successivo.

Dal momento che le attività incluse nel servizio integrato di gestione rifiuti sono svolte da soggetti distinti, l'ETC, ai sensi del TQRIF, ha individuato i seguenti gestori obbligati agli adempimenti previsti dalla regolazione in materia:

A. Il Comune di MERGOZZO

E' gestore dell'attività di gestione e tariffe e rapporto con gli utenti per le prestazioni inerenti:

1. all'attivazione, variazione o cessazione del servizio



2. ai reclami, alle richieste scritte di informazioni attinenti alla TARI
3. alle richieste di rettifica degli importi addebitati
4. ai punti di contatto con l'utente quali, gli sportelli fisici ed il servizio telefonico
5. alle modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti;

B. Conser VCO

E' gestore del servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti urbani.

7.1 Gli obblighi di servizio: riferimenti normativi

APPENDICE I – Allegato A Deliberazione n.15/2022/R/rif

Tabella 2 – Obblighi di servizio previsti SCHEMA I	
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all'Articolo 5	SI
Modalità di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 e all'Articolo 7	SI
Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui all'Articolo 10 e all'Articolo 11	SI
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 13, all'Articolo 17 e all'Articolo 18	SI
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e <i>online</i> di cui all'Articolo 19 e all'Articolo 22	n.a ¹
Obblighi di servizio telefonico di cui all'Articolo 20 e all'Articolo 22	SI
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3)	SI
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi di cui all'Articolo 29 e all'Articolo 30	SI
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all'Articolo 32	SI
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di cui all'Articolo 35.1	SI
Predisposizione di un <i>Programma delle attività di raccolta e trasporto</i> di cui all'Articolo 35.2	SI
Nelle gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, ovvero anche laddove l'implementazione di tali sistemi non assicuri ancora un'adeguata copertura del territorio servito, predisposizione di un <i>Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità</i> di cui agli Articoli 35.3 e 35.4	n.a.
Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 36	n.a.

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



Predisposizione di un <i>Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade</i> di cui all'Articolo 42.1	SI
Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 43	n.a.
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Articolo 48	SI

Tabella.1 – Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani SCHEMA I	
Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione di cui all'Articolo 8, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a. ²
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio di cui all'Articolo 12, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di risposte a reclami scritti, di cui all'Articolo 14, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni, di cui all'Articolo 15, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.
Nei casi di cui all'Articolo 50.1, percentuale minima di reclami, ovvero di richieste inoltrate al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 51, entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.
Nei casi di cui all'Articolo 50.1, percentuale minima di risposte ricevute dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, inoltrate all'utente, di cui all'Articolo 52, entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 16, inviate entro sessanta (60) giorni lavorativi	n.a.
Tempo medio di attesa, di cui Articolo 21, 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)	n.a.
Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti di cui all'Articolo 28.3, effettuati entro centoventi (120) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata, di cui all'Articolo 31, entro quindici (15) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.

² N.A. si intende "non applicato" allo schema di riferimento



Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34, con tempo di intervento entro quindici (15) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.
Puntualità del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 39	n.a.
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti, di cui all'Articolo 40	n.a.
Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 41, non superiori a ventiquattro (24) ore	n.a.
Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 46	n.a.
Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 47, non superiore a ventiquattro (24) ore	n.a.
Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento, di cui all'Articolo 49, in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro quattro (4) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	n.a.

7.2 OBBLIGHI DI SERVIZIO GESTIONE TARIFFA TARI

a) Modalità per l'attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani

La richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata dall'utente al 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 del Comune in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici, ovvero compilabile online al seguente indirizzo: <https://www.comune.mergozzo.vb.it/it-it/amministrazione/trasparenza-gestione-rifiuti>

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.

b) Modalità per la variazione o cessazione del servizio

Le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere inviate al 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 a mezzo posta, via e-mail o mediante sportello fisico e online, compilando l'apposito modulo



scaricabile dalla home page del sito internet del gestore in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici, ovvero compilabile online al seguente indirizzo :

<https://www.comune.mergozzo.vb.it/it-it/amministrazione/trasparenza-gestione-rifiuti>

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.

c) Risposta del gestore

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti (Comune) garantisce risposte chiare e comprensibili alle richieste di variazione e di 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 cui sopra, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine.

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 cui sopra, 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.

Le richieste di variazione cui all'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06³ devono essere presentate dalle utenze non domestiche ai sensi del decreto legge 41/21 entro il 30 giugno di ciascun anno e i relativi effetti decorrono dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello della comunicazione.

d) Consegna Attrezzature

A seguito dell'iscrizione a ruolo l'utente potrà, ritirare le attrezzature necessarie per la corretta separazione dei rifiuti attraverso il metodo della raccolta differenziata presso l'Ufficio Tributi in Via Pallanza 2 a Mergozzo nelle giornate di apertura al pubblico.

I Contenitori dovranno essere consegnati dal Gestore (Comune) con indicazione del nominativo dell'Utente e della tipologia di rifiuto differenziato contenuta.

Il Kit iniziale prevede la consegna gratuita della seguente attrezzatura:

Tipo	Quantità	Sostituzione
Contenitore Umido	1 per nucleo familiare	Gratuito
Contenitore Vetro	1 per nucleo familiare	Gratuito
Contenitore Carta	1 per nucleo familiare	Gratuito
Sacchetto plastica	3 per nucleo familiare	Sostituiti ad ogni prelievo
Sacchetto VERDE	3 per nucleo familiare	Sostituiti ad ogni prelievo



Eventuali richieste aggiuntive relative a contenitori speciali per verde o compostaggio potranno essere richieste con prenotazione al Comune- Ufficio Tributi - telefonando al numero 0323-80101

e) Reclami, Richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati

Classificazione delle richieste scritte dell'utente

Il gestore del servizio 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.

Procedura di presentazione dei reclami scritti e di rettifica degli importi addebitati

Il modulo per il reclamo scritto e per la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati è scaricabile al seguente indirizzo:

<https://www.comune.mergozzo.vb.it/it-it/amministrazione/trasparenza-gestione-rifiuti>

È fatta salva la possibilità per l'utente di inviare al gestore il reclamo scritto, ovvero la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, senza utilizzare il modulo di cui sopra, purché la comunicazione contenga obbligatoriamente almeno gli stessi campi obbligatori sotto riportati:

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) e l'oggetto del reclamo
- 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.

f) Risposta del gestore al reclamo

Qualora l'utente indichi nel proprio reclamo, ovvero nella richiesta scritta di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, un recapito di posta elettronica, il gestore utilizza in via prioritaria tale recapito per l'invio della risposta motivata. Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti formula risposte motivate, complete, chiare e comprensibili, ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni o di rettifica degli importi addebitati.



g) Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online

Il Comune di Mergozzo mette a disposizione i seguenti **PUNTI DI CONTATTO** con il pubblico:

Sportello Ufficio Tributi: Via Pallanza 2, Mergozzo		
Giovedì	9.00/13.00-14.00/18.00	
Venerdì	9.00/13.00	
Sportello on line Portale del Cittadino E' possibile accedere al portale effettuando log-in con SPID o Carta d'identità elettronica. Il Portale fornisce informazioni riguardo la propria posizione TARI e la regolarità dei pagamenti. Sportello OnLine del Comune - COMUNE DI MERGOZZO (servizipubblicaamministrazione.it)		
Posta elettronica : PEC: mergozzo@pcert.it Protocollo : protocollo@comune.mergozzo.vb.it Tributi : tributi@comune.mergozzo.vb.it		
Servizio Telefonico: Tel: 0323-80101 Il Comune di Mergozzo, gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, ha attivato il numero 0323-80101 in attesa di attivazione numero verde cui gli utenti possono rivolgersi per tutto ciò che concerne il servizio di gestione delle tariffe.		

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

1) Termine per il pagamento

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, con riferimento al pagamento in un'unica soluzione ovvero al pagamento della prima rata, come riportato nel documento di riscossione.

Disguidi dovuti ad eventuali ritardi nella ricezione del documento di riscossione, che comportano un ritardo nel pagamento rispetto alla scadenza prevista, non saranno in nessun caso imputati all'utente.

2) Modalità e strumenti di pagamento

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti garantisce all'utente almeno una modalità di pagamento gratuita del documento di riscossione. La modalità di pagamento gratuita del tributo è il Modello F24. Qualora il gestore preveda una modalità di pagamento onerosa, non può essere eventualmente addebitato all'utente un onere superiore a quello sostenuto dal gestore stesso per l'utilizzo di detta modalità.



3) Periodicità di riscossione

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti invia, almeno una volta all'anno, il documento di riscossione secondo le modalità e con i contenuti prescritti ai sensi del TITR, e dal Regolamento Comunale TARI.

In presenza di una frequenza di riscossione annuale, il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti garantisce all'utente almeno due rate di pagamento, fermo restando la facoltà del medesimo utente di pagare in un'unica soluzione in occasione della scadenza della prima rata.

4) Modalità per la rateizzazione dei pagamenti

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti (Comune di Mergozzo) garantisce la possibilità di ulteriore rateizzazione di ciascuna delle rate di cui al precedente paragrafo:

- 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 comprovate condizioni economiche disagiate.
- c) Qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni.

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.

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.

Le somme relative ai pagamenti delle ulteriori rate possono essere maggiorate:

- a) degli interessi di mora previsti dalla vigente normativa solo a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento rateizzato.

Gli interessi di dilazione non possono essere applicati qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni, a causa di prolungati periodi di sospensione dell'emissione di documenti di riscossione per cause imputabili al gestore.

7.4) 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 associato all'indicatore relativo al tempo di rettifica (qualora applicabile).



In deroga al precedente punto b), resta salva la facoltà del gestore di accreditare/conguagliare l'importo non dovuto nel primo documento di riscossione o nei successivi documenti utili, in cui tale importo sia superiore a dodici euro.

8. TRASPARENZA

Sul Sito ufficiale del Comune di Mergozzo , in Home Page è possibile cliccare su TRASPARENZA

RIFIUTI [https://www.comune.mergozzo.vb.it/it-it/amministrazione/trasparenza-gestione-](https://www.comune.mergozzo.vb.it/it-it/amministrazione/trasparenza-gestione-rifiuti)

[rifiuti](#)

Ed accedere alle seguenti informazioni :

- a) ragione sociale del gestore che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero del gestore che effettua le attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, del gestore della raccolta e trasporto e del gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade, qualora tali attività siano effettuate da soggetti distinti;
- b) recapiti telefonici, postali e di posta elettronica per l'invio di reclami, richieste di informazioni, di rettifica degli importi addebitati, di rateizzazione, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio, segnalazioni di disservizi, prenotazioni del servizio di ritiro su chiamata, richieste di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché recapiti e orari degli sportelli online e fisici (ove presenti); c) modulistica per l'invio di reclami, liberamente accessibile e scaricabile;
- d) calendario e orari vigenti relativi alla raccolta dei rifiuti urbani, con riferimento a tutte le modalità di raccolta a disposizione dell'utente, ivi inclusi i centri di raccolta e con esclusione delle eventuali modalità di raccolta per cui non è effettuabile una programmazione;
- e) informazioni in merito a eventuali campagne straordinarie di raccolta dei rifiuti urbani e a nuove aperture o chiusure di centri di raccolta; f) istruzioni per il corretto conferimento dei rifiuti urbani al servizio di raccolta e trasporto;
- g) Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani di cui all'articolo 5 del TQRIF, liberamente scaricabile;
- h) percentuale di raccolta differenziata conseguita nel Comune o nell'ambito territoriale in cui è ubicata l'utenza, con riferimento ai tre anni solari precedenti a quello in corso, calcolata come indicato all'Articolo 10, commi 10.1 e 10.2 del TITR;
- i) calendario e orari di effettuazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade oppure frequenza di effettuazione del servizio nonché, in ogni caso, eventuali divieti relativi alla viabilità e alla sosta;
- j) regole di calcolo della tariffa, con indicazione in forma fruibile per gli utenti, anche attraverso esempi, delle variabili su cui si basa il calcolo della quota fissa e della quota variabile, delle riduzioni applicabili agli utenti domestici e non domestici, dei meccanismi di conguaglio, delle imposte applicabili;
- k) informazioni per l'accesso alle eventuali riduzioni tariffarie accordate agli utenti in stato di disagio economico e sociale e la relativa procedura, ove le suddette riduzioni siano previste;
- l) estremi degli atti di approvazione della tariffa per l'anno in corso con riferimento all'ambito o ai comuni serviti;
- m) regolamento TARI o regolamento per l'applicazione di una tariffa di natura corrispettiva emanato ai sensi dell'articolo 1, comma 668, della legge n.147/13;
- n) modalità di pagamento ammesse con esplicita evidenza della modalità di pagamento gratuita prevista dal TQRIF; o) scadenze per il pagamento della tariffa riferita all'anno in corso;
- p) informazioni rilevanti per il caso di ritardato od omesso pagamento, ivi inclusa l'indicazione, per quanto applicabile, del tasso di interesse di mora e/o di penalità e/o sanzioni, nonché tutte indicazioni utili affinché l'utente sia messo in condizione di procedere tempestivamente al pagamento dell'importo dovuto;
- q) procedura/e per la segnalazione di errori nella determinazione degli importi addebitati, e di errori e/o variazioni nei dati relativi all'utente o alle caratteristiche dell'utenza rilevanti ai fini della commisurazione della tariffa, con relativa modulistica, ivi inclusi i moduli per la richiesta di rettifica degli importi addebitati, liberamente accessibile e scaricabile, nonché le tempistiche e le modalità di rettifica degli importi non dovuti da parte del gestore;
- r) indicazione della possibilità di ricezione dei documenti di riscossione in formato elettronico nonché della relativa procedura di attivazione;
- s) eventuali comunicazioni agli utenti da parte dell'Autorità relative a rilevanti interventi di modifica del quadro regolatorio o altre comunicazioni di carattere generale destinate agli utenti; in tali casi il testo della comunicazione viene reso noto al gestore tramite il sito internet dell'Autorità e deve essere pubblicato sul sito internet dei soggetti di cui al precedente comma 2.2 entro 30 (trenta) giorni solari dalla pubblicazione sul sito internet dell'Autorità;
- t) i recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento, gli interventi di competenza del gestore, con indicazione di quelli che possono essere attivati direttamente dall'utente, secondo quanto previsto dall'articolo 49 del TQRIF;
- u) il posizionamento della gestione nell'ambito della matrice degli schemi regolatori, di cui all'articolo 3 del TQRIF;
- v) gli standard generali di qualità di competenza del gestore ai sensi del TQRIF, ivi inclusi gli eventuali standard aggiuntivi o migliorativi individuati dall'Ente territorialmente competente, e il grado di rispetto di tali standard, con riferimento all'anno precedente;
- w) la tariffa media applicata alle utenze domestiche del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani e l'articolazione dei corrispettivi applicati alle utenze domestiche e non domestiche; x) modalità e termini per l'accesso alla rateizzazione degli importi;



y) modalità e termini per la presentazione delle richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio.

9. PRIVACY

Il Titolare del trattamento è il Comune di Mergozzo, Codice fiscale: 84003060039, Partita Iva: 00528520034, con sede in Via Pallanza n.2, 28802 Mergozzo (VB), Telefono 0323.80101, protocollo@comune.mergozzo.vb.it, PEC: mergozzo@pcert.it

Il RPD nominato è reperibile ai seguenti dati di contatto: indirizzo: Labor Service S.r.l., via Righi n. 29, Novara); telefono: 0321.1814220; e-mail: privacy@labor-service.it; pec: pec@pec.labor-service.it

10. VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO

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. Qualsiasi tipo di modifica sarà comunicata agli utenti entro un tempo massimo di 30 giorni mediante avviso sul sito internet del Comune e attraverso la documentazione allegata al primo documento di riscossione utile. La Carta è disponibile sul sito internet del comune all'indirizzo internet:

<https://www.comune.mergozzo.vb.it/it-it/amministrazione/trasparenza-gestione-rifiuti>

Nonché presso gli uffici comunali siti in Via Pallanza, 2-Ufficio tributi.

