COMUNE DI PONTE LAMBRO

CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DELLE TARIFFE TARI E DEL RAPPORTO CON GLI UTENTI

Approvato con deliberazione della Giunta Comunale n. 27 del 26.03.2024

Cos'è la Carta della Qualità del Servizio

La *Carta della Qualità del Servizio* è il documento con cui il soggetto gestore dell'attività di gestione delle tariffe Tari e del rapporto con gli utenti (Comune di Ponte Lambro) sancisce il proprio impegno ad assicurare agli utenti un determinato livello di qualità delle prestazioni erogate, in modo da garantire la chiarezza del rapporto e il miglioramento continuo del servizio.

Questa Carta è destinata a tutti i contribuenti Tari, suddivisi in utenze domestiche e utenze non domestiche, che usufruiscono del servizio di raccolta e trasporto rifiuti, spazzamento e lavaggio delle strade.

Attraverso questo documento, gli utenti, a cui questo è indirizzato, possono diventare parte attiva del servizio attraverso una maggior informazione e corrispondenza con il Comune.

Definizione Soggetto Gestore

Secondo la definizione di ARERA, il 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*".

Riferimenti Normativi

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"; all'art. 2 istituisce il Comitato permanente per la Carta dei servizi pubblici e prevede l'introduzione di standard di qualità.

- Decreto-legge 12 maggio 1995, n. 163, "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni", convertito con modificazioni dalla L. 11 luglio 1995, n. 273; all'art. 2 dispone l'emanazione di schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici tramite decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri e l'adozione di tali schemi da parte delle pubbliche amministrazioni entro 120 giorni dalla stessa pubblicazione.

- Legge 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'art. 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, di 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, concernente il "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*".

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

- Deliberazione del Consiglio Comunale n. 12 del 29/03/2022, sull'individuazione dello schema regolatorio per il periodo 2022-2025.

Descrizione dei servizi e delle relative modalità di erogazione

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

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

La tassa è dovuta da chiunque possieda o detenga a qualsiasi titolo locali ed aree scoperte, adibiti a qualsiasi uso e suscettibili di produrre rifiuti urbani. La TARI è corrisposta in base a tariffa commisurata ad anno solare, cui corrisponde un'autonoma obbligazione tributaria, determinata sulla base del costo del servizio quantificato dal Piano Economico Finanziario.

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

Comune e pubblicate sul sito del Ministero dell'Economia e Finanze e possono essere così descritte:

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

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

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

Alla tassa si aggiunge la percentuale dovuta per il TEFA (Tributo per l'esercizio delle funzioni di tutela, protezione e igiene dell'ambiente, ex art. 19 D.Lgs. n. 504/1992). A partire dal 01.01.2021 il versamento degli importi dovuti a titolo di TEFA deve essere effettuato utilizzando lo specifico codice tributo "TEFA" istituito da Agenzia delle Entrate, pertanto, quanto dovuto a titolo di TEFA dovrà essere versato separatamente da quanto dovuto a titolo di TARI.

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

Informazioni sul Gestore

Il Comune è il titolare della potestà impositiva relativa alla Tassa Rifiuti ed esercita questa attraverso la persona del Funzionario Responsabile e del personale assegnato all'Ufficio Tributi.

L'ufficio responsabile del servizio sottoscritto in questa *Carta* è:

- **Ufficio Tributi del Comune di Ponte Lambro**
  Via Roma, 23
  22037 Ponte Lambro (CO)

- **n. tel**: +39 031 623240
- **e-mail: tributi@comune.pontelambro.co.it**
- **sito internet**: https://www.comune.pontelambro.co.it
- **orari di apertura al pubblico**:
  - lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 10.00 alle ore 12.30
  - martedì dalle 10.00 alle 12.30 e dalle 16.00 alle 19.30
  - giovedì dalle 10.00 alle 12.30 e dalle 16.00 alle 17.30

Principi Fondamentali

Con la *Carta della Qualità del Servizio*, il Comune di Ponte Lambro nell'organizzazione del servizio si impegna a rispettare i seguenti principi:

- eguaglianza ed imparzialità: l'ufficio garantisce a tutti gli utenti un trattamento imparziale secondo i criteri dell'obiettività, dell'equità e senza discriminazione di sesso, razza o religione, garantendo eguaglianza di trattamento;
- chiarezza e trasparenza: l'utente ha diritto di conoscere le attività svolte dall'ufficio riguardo alle richieste presentate e le procedure collegate alle stesse, i nomi dei responsabili dei procedimenti ed i relativi tempi di esecuzione;
- partecipazione: la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio è garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio sia per favorire la collaborazione nei confronti degli uffici.
  L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano (nel rispetto della Legge n. 241/1990) e che sono in possesso degli uffici; può inoltre esprimere la propria opinione sui servizi erogati, formulare suggerimenti per il miglioramento e presentare osservazioni.
  L'ufficio da riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte formulate;
- efficacia ed efficienza: l'Amministrazione assicura il costante aggiornamento del personale dell'ufficio al fine di rispondere alle richieste dell'utenza e per perseguire il continuo miglioramento dei servizi offerti;
- continuità e sicurezza del servizio: il servizio viene garantito, nei giorni non festivi e negli orari di apertura al pubblico, durante tutto l'arco dell'anno senza interruzioni. In caso di interruzione temporanea del servizio il Comune si impegna ad avvisare gli utenti interessati con adeguato anticipo, attraverso l'avviso sul sito internet istituzionale (https://www.comune.pontelambro.co.it – *Home page, sezione avvisi in Primo Piano);*
- semplificazione delle procedure: l'ufficio assume iniziative volte a garantire che la modulistica sia messa a disposizione del contribuente in tempi utili per gli adempimenti e cura che le comunicazioni ed istruzioni siano comprensibili; per

quanto concerne i procedimenti disciplinati autonomamente, gli uffici prevedono che il contribuente possa adempiere ai propri obblighi nelle forme più rapide, agevoli e meno onerose, soprattutto mediante il ricorso sempre maggiore all'informatizzazione dei sistemi di accesso ai servizi.

- Il Comune assicura inoltre che la gestione delle attività e dei processi in atto nell'Ufficio Tributi siano svolte nell'osservanza delle norme di sicurezza per gli utenti ed i lavoratori e si impegna a porre in essere ogni accorgimento affinché l'impatto con l'ambiente venga ridotto al minimo (impiego di attrezzature non inquinanti, utilizzo sempre maggiore di sistemi comunicativi non cartacei, raccolta differenziata dei rifiuti, consumo consapevole e responsabile).

Schema di Servizio scelto

Con deliberazione n. 12 del 29/03/2022, il Consiglio Comunale del Comune di Ponte Lambro ha determinato, per la prima applicazione della deliberazione ARERA n.15/2022/R/RIF recante la "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)", gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica che devono essere rispettati, per ciascuna "gestione", dai gestori dei singoli servizi che lo compongono, il posizionamento nello **SCHEMA 1** della matrice di cui alla tabella 2 allegata al TQRIF, sotto riportata, fatti salvi obblighi e livelli qualitativi già previsti nel Contratto di servizio e/o nelle Carta della qualità, ove vigenti, che devono essere in ogni caso garantiti.

Tab.2 Obblighi di servizio di gestione tariffe e rapporto con gli utenti previsti per lo Schema regolatorio I

	Soggetto obbligato
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della Qualità del servizio gestione di cui all'articolo 5	Tutti i gestori
Modalità di attivazione del servizio di cui all'articolo 6 e all'articolo 7	Gestore tariffe e rapporto con gli utenti
Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui all'articolo 10 e all'articolo 11	Gestore tariffe e rapporto con gli utenti
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, di cui all'articolo 13, all'articolo 17 e all'articolo 18	Gestore tariffe e rapporto con gli utenti
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'articolo 28.3)	Gestore tariffe e rapporto con gli utenti

Standard di Qualità

Gli standard di qualità costituiscono lo strumento per garantire e verificare l'efficacia e l'efficienza del servizio erogato.

L'Ufficio Tributi si impegna a garantire la correttezza, la completezza e la chiarezza delle informazioni fornite allo sportello, telefonicamente e sul sito Internet; le medesime caratteristiche sono garantite anche nella modulistica distribuita presso gli uffici stessi e disponibile sul sito.

L'utente può attivare presso il Comune, o scaricando la modulistica sul sito istituzionale, procedimenti quali:

- iscrizione di una nuova utenza tari;
- variazione dati su utenze tari già esistenti;
- cessazione utenze;
- volture di utenze;

L'utente può scaricare la modulistica sul sito istituzionale, nella sezione *modulistica*, Ufficio Tributi, e inoltrarla tramite mail all'indirizzo tributi@comune.pontelambro.co.it

L'utente può inoltre:
- presentare reclami;
- richiedere il riesame di eventuali posizioni;
- richiedere la rateizzazione;
- effettuare richiesta di rimborso di eventuali avvisi di pagamento versati in eccedenza o non dovuti;

Sul sito del Comune www.comune.pontelambro.co.it è pubblicato il portale dei rifiuti, sezione dedicata alla "Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti", come previsto dalla deliberazione ARERA 444 del 31 ottobre 2019, dove sono reperibili tutte le informazioni sull'erogazione del servizio rifiuti.

Validità della Carta della Qualità del Servizio

La presente *Carta della Qualità* ha validità, per tutta la durata del Piano Economico Finanziario per il periodo regolatorio 2022-2025, previsto dalla Deliberazione ARERA n. 363/2021. Su base annuale, i contenuti della Carta potranno essere aggiornati o revisionati in relazione a modifiche normative, cambiamenti di tipo tecnico e/o organizzativo, ecc.

La *Carta della Qualità* è disponibile in forma cartacea presso l'Ufficio Tributi e scaricabile sul sito istituzionale del Comune di Ponte Lambro, all'interno del "*Portale dei rifiuti ARERA"*.

Privacy

Il Comune di Ponte Lambro, in qualità di titolare (con sede in Via Roma, 23 – 22037 Ponte Lambro P.IVA 00601450133; PEC: comune.pontelambro@pec.provincia.como.it tratterà i dati personali conferiti con modalità prevalentemente informatiche e telematiche, per le finalità previste dal Regolamento (UE) 2016/679 (RGPD).