



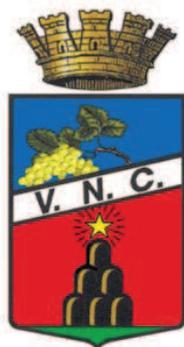
# COMUNE DI VIGNANELLO

(PROVINCIA DI VITERBO)

C.so Giacomo Matteotti 12 – 01039 Vignanello VT  
P.iva/C.f.:00079950564 – Tel. centralino 076175631  
Pec: protocollo@pec.comunevignanello.eu

---

## **CARTA DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO INTEGRATO GESTIONE RIFIUTI NEL TERRITORIO COMUNALE DI VIGNANELLO (VT)**



**Comune di Vignanello (Vt) in qualità di :  
Gestore Tariffe e Rapporti con gli Utenti**



**idealservice**  
persone. ambiente. futuro.



**Idealservice Soc.Coop. in qualità di :  
Gestore Raccolta Rifiuti, lavaggio, spazzamento strade**

## PREMESSO CHE

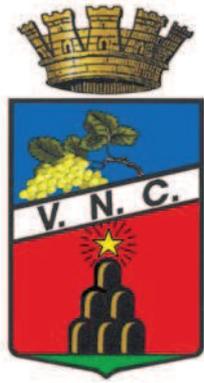
- ai sensi della Deliberazione ARERA 18 gennaio 2022 – 15/2022/R/RIF, il Comune di Vignanello, in assenza di Ente di governo dell’Ambito, regolarmente costituito ed operativo, assume la qualifica di Ente Territorialmente Competente (di seguito ETC) nel Servizio Integrato della gestione dei rifiuti urbani;
- con la soprarichiamata deliberazione ARERA si è approvato il nuovo Testo Unico per la Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF);
- ai sensi dell’art. 5.1 del TQRIF, l’ETC provvede all’adozione e pubblicazione di un’unica Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, previa approvazione della stessa per ogni singola gestione; provvedendo ad integrare in un unico testo coordinato i contenuti delle Carte di Qualità predisposte dai singoli gestori, ciascuno per i servizi di rispettiva competenza;
- ai sensi dell’art.5.2 del TQRIF e dell’art. 3 del TITR (Del. Arera 444/2019/RIF), tale carta è pubblicata sul sito istituzionale dell’ente ([www.comune.vignanello.eu](http://www.comune.vignanello.eu)). Tale documento deve altresì contenere, con riferimento a ciascun servizio, l’indicazione degli obblighi di servizio, degli indicatori e relativi standard di qualità contrattuale e tecnica previsti dall’Autorità, nonché degli standard ulteriori o migliorativi previsti dall’Ente territorialmente competente.

In riferimento alla matrice degli schemi regolatori, il Comune di Vignanello ed il relativo servizio integrato di gestione dei rifiuti, si posiziona nello **Schema I – Livello qualitativo minimo**, i cui Obblighi di servizio (Contrattuali e Tecnici) riferiti ad entrambi i gestori (Comune di Vignanello – Idealservice Soc. Coop.) di cui alla Tabella 2 Appendice 1 TQRIF si riportano:

| <b>TIPOLOGIA OBBLIGO</b>  |
|---|
| Art. 5 - Adozione e pubblicazione di una unica Carta della qualità del servizio per la gestione                                       |
| Art. 6 e 7 - Modalità di attivazione del servizio   |
| Art.10 e art.11- Modalità per la variazione o cessazione del servizio   |
| Art.13,17 e 18 Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati |
| Art.20 e 22 Obblighi di servizio telefonico   |
| Titolo V (ad eccezione art. 28.3) Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica importi non dovuti                   |
| Art.29 e 30 – Obblighi in materia del servizio di ritiro su chiamata e modalità per l’ottenimento di tale servizio                    |
| Art.32 – Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare                               |
| Art.35.1 – Predisposizione di una mappature delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità                                   |
| Art.35.2 – Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto   |
| Art. 42.1 - Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade                                     |
| Art.48 – Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani   |

In riferimento agli Standard generali di qualità contrattuale e tecnica del Servizio di Gestione dei Rifiuti urbani(di cui alla Tabella 1 art.53.1), in relazione allo SCHEMA I – Livello qualitativo minimo, si precisa che gli stessi risultano non applicati allo schema di posizionamento “I” sopraindividuato.

Non sono previsti al momento standard ulteriori o migliorativi.



**Comune di Vignanello (Vt)**

**Carta della Qualita'  
del  
Servizio Gestione TARI**

## **Indice**

### **I Informazioni Generali**

1. Cos'è e che finalità ha la Carta
2. Qual è il quadro legislativo e regolamentare
3. Cos'è la TARI
4. Chi paga la TARI
5. Esclusioni e riduzioni della TARI
6. Che ruolo ha il Comune
7. Quali sono i principi di erogazione del servizio
8. Quali sono i servizi erogati
9. Che validità ha la Carta

### **II Gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate**

1. Quali sono gli standard di qualità del servizio
2. Come viene valutato il grado di soddisfazione dell'utente
3. Come è verificato il rispetto degli standard di qualità
4. Come sono aggiornati gli standard

### **III Le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie**

1. Quali sono gli Istituti a tutela del contribuente
2. Come esercitare il diritto di accesso
3. Come effettuare reclami, proposte e suggerimenti
4. Punti di contatto con l'utente

### **IV Le modalità di ristoro dell'utenza in forma specifica o mediante restituzione totale o parziale del corrispettivo versato, in caso di inottemperanza**

1. Come ottenere il ristoro

### **V Le modalità di calcolo e di pagamento**

1. Come si riscuote la TARI
2. Quali sono le modalità di calcolo della TARI
3. Quali sono i tempi e le modalità di pagamento della TARI
4. Quando e come si presenta la dichiarazione TARI
5. Come avviene la rettifica dell'avviso di pagamento TARI
6. Cosa succede in caso di morosità

**Allegato 1** Modulo Reclamo

**Allegato 2** Questionario di Misurazione del grado di soddisfazione dell'utenza

## I Informazioni Generali

### 1. Cos'è e che finalità ha la Carta

La presente Carta dei Servizi è predisposta dal Comune ed è rivolta agli utenti e contribuenti del servizio di gestione delle tariffe e dei rapporti con gli utenti TARI. Ha la finalità di avvicinare il cittadino/contribuente alla individuazione delle attività di gestione della TARI e, in modo particolare, per conoscere gli strumenti che lo stesso può utilizzare per ricevere informazioni e/o servizi. La Carta fissa principi per l'erogazione del servizio, stabilisce standard generali riferibili alla qualità complessiva delle prestazioni e standard specifici che indicano prestazioni direttamente controllabili dal cittadino.

La Carta della Qualità del Servizio TARI è un impegno scritto assunto dal Comune nei confronti dei cittadini, orientato a rendere i pubblici servizi meglio rispondenti alle esigenze effettive degli utenti e a migliorarne la qualità complessiva. Gli standard di livelli minimi di qualità previsti nell'erogazione di servizi, che il Comune s'impegna a garantire ai cittadini, sono derogabili soltanto se più favorevoli. In caso di mancato rispetto degli obiettivi e/o degli standard prefissati, il cittadino/utente può presentare reclamo con le modalità previste. Il riconoscimento della mancata o difettosa erogazione di una singola prestazione, può dare luogo ad azioni correttive e, se espressamente richiesto, ad un eventuale indennizzo/rimborso forfettario automatico, non avente carattere risarcitorio e distinto da questo.

La Carta dei Servizi costituisce elemento integrativo della normativa. Pertanto tutte le condizioni più favorevoli per i cittadini/contribuenti contenute nella Carta integrano quelle previste dalla normativa. Per sua stessa natura la Carta è caratterizzata da un linguaggio di facile accesso e comprensibilità e nella stessa trovano spazio sia le indicazioni necessarie al cittadino che l'individuazione di quelli che sono gli standard di qualità con cui deve essere erogato il servizio.

La Carta intende guidare il contribuente informandolo sui servizi messi a disposizione e fornendo gli elementi necessari per verificare in che misura vengono rispettati gli impegni che l'amministrazione si assume nei suoi confronti, garantendo i livelli di qualità dichiarati negli standard per rispondere sempre meglio alle aspettative dei contribuenti e perseguire il continuo miglioramento dei servizi resi.

La Carta della Qualità del Servizio TARI è parte di un atteggiamento più ampio ed articolato di attenzione ai cittadini/contribuenti al fine di consentire un approccio globale alla qualità del servizio prestato.

La Carta è quindi uno strumento nelle mani del cittadino e delle Associazioni di difesa dei cittadini consumatori, per consentire un dialogo continuo tra il Comune e gli utenti del servizio.

## 2. Qual è il quadro legislativo e regolamentare

La Carta è ispirata:

- alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, recante i Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- alla Legge 27 luglio 2000, n. 212 "Statuto dei diritti del contribuente";
- D.P.C.M. 19/05/1995, in cui sono emanati schemi generali di riferimento di Carte di Servizi pubblici;
- D.L. 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 e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute GEST | Carta dei Servizi di gestione dei rifiuti urbani dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;
- L. n. 244/2007, art. 2, c. 461, che prevede l'obbligo per il gestore di emanare una "Carta della Qualità dei Servizi";
- al D.Lgs. 27 ottobre 2009, n. 150 in materia di ottimizzazione del lavoro pubblico, di efficienza e trasparenza delle Pubbliche Amministrazioni, come modificato dal D.Lgs. n. 74/2017. Questo Decreto prevede, fra l'altro, la rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi, e lo sviluppo qualitativo e quantitativo delle relazioni con i cittadini, e in particolare con i destinatari dei servizi;
- al D.Lgs. 14 marzo 2013 n. 33 in tema di "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni".
- al vigente:

### **Atti di approvazione tariffa**

#### **Delibera C.C. n. 25 TARI 2021 del 28/06/2021**

Delibera C.C. n. 9 TARI 2020 del 04/06/2020

Delibera C.C. n. 12 TARI 2019 del 01/04/2019

Delibera C.C. n. 6 TARI 2018 del 05/04/2018

Delibera C.C. n. 16 TARI 2017 del 30/03/2017

Per il dettaglio degli anni precedenti consultare l'archivio MEF delle delibere

### **Regolamento TARI:**

Regolamento TARI 2021 – Delibera C.C. n. 23 del 28/06/2021

Regolamento TARI 2020 – Delibera C.C. n. 2 del 04/06/2020

Per il dettaglio degli anni precedenti consultare l'archivio MEF dei regolamenti.

### **3. Cos'è la TARI**

TARI è l'acronimo di **T**assa **R**ifiuti, la nuova imposta comunale istituita con la legge di stabilità 2014. Essa in pratica prende il posto della vecchia TARES. Il presupposto della TARI è il possesso o la detenzione a qualsiasi titolo di locali o di aree scoperte, a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani. Quindi la nuova tassa sui rifiuti prevede che la somma da versare al Comune sia dovuta dagli inquilini, indipendentemente se proprietari o affittuari.

### **4. Chi paga la TARI**

La TARI è dovuta da chiunque possieda o detenga a qualsiasi titolo locali o aree scoperte a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani. In caso di pluralità di possessori o di detentori, essi sono tenuti in solido all'adempimento dell'unica obbligazione tributaria. In caso di detenzione temporanea di durata non superiore a 6 mesi nel corso dello stesso anno solare, la TARI è dovuta soltanto dal possessore dei locali e delle aree a titolo di proprietà, usufrutto, uso, abitazione o superficie. Nel caso di locali in multiproprietà e di centri commerciali integrati, il soggetto che gestisce i servizi comuni è responsabile del versamento della TARI dovuta per i locali e le aree scoperte di uso comune e per i locali e le aree scoperte in uso esclusivo ai singoli possessori o detentori, fermi restando nei confronti di questi ultimi gli altri obblighi o diritti derivanti dal rapporto tributario riguardante i locali e le aree in uso esclusivo.

### **5. Esclusioni e riduzioni della TARI**

Sono escluse le aree scoperte pertinenziali o accessorie a locali tassabili, non operative, e le aree comuni condominiali che non sono detenute o occupate in via esclusiva. Il tributo non è dovuto in relazione alla quantità di rifiuti assimilati che il produttore dimostri di aver avviato al recupero. Il Comune, con regolamento di cui all'articolo 52 del decreto legislativo 15 dicembre 1997 n.446, può prevedere riduzioni tariffarie ed esenzioni.

I Comuni possono concedere riduzioni ed esenzioni anche diverse da quelle previste dalla legge.

Le riduzioni sono stabilite dal Comune di Vignanello nell'art. 20 e segg. del vigente regolamento TARI.

Non sono previste riduzioni tariffarie legate al disagio economico e sociale.

### **6. Che ruolo ha il Comune**

Il Comune è titolare della potestà impositiva relativamente alla TARI – Tassa Rifiuti, esercita questa potestà nella persona del Funzionario Responsabile Area Finanziaria, , che si avvale del personale assegnato all'Ufficio Tributi per lo svolgimento delle attività di riscossione. Il Comune opera secondo la disciplina dettata dalla normativa nazionale in materia di TARI e dal Regolamento

Comunale, nel rispetto dei principi di imparzialità e trasparenza del proprio operato nei confronti dei contribuenti, assicurando altresì l'economicità delle attività, la loro efficacia ed efficienza.

## **7. Quali sono i principi di erogazione del servizio**

Il Comune nell'erogazione del servizio si ispira ai principi di uguaglianza dei diritti degli utenti secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, senza discriminazione di sesso, etnia o religione, garantendo uguaglianza di trattamento a parità di presupposti nell'ambito di tutto il territorio comunale, con particolare attenzione ai soggetti portatori di handicap, agli anziani ed ai cittadini appartenenti a fasce sociali deboli che non hanno particolare dimestichezza con la materia tributaria.

### **Equità**

Il Comune assicura che il prelievo tributario sia commisurato all'effettiva capacità contributiva garantendo l'emissione di atti di annullamento, sgravi e rimborsi inerenti atti impositivi inesatti o versamenti eccedenti il dovuto.

### **Legalità**

L'erogazione dei servizi e il generale funzionamento dell'Amministrazione comunale s'ispirano al principio di legalità, nel rispetto delle norme, delle leggi e dei regolamenti applicabili.

### **Uguaglianza**

L'erogazione dei servizi pubblici e il loro accesso si conformano al principio di uguaglianza dei diritti degli utenti, secondo regole uguali per tutti a prescindere da sesso, età, nazionalità, etnia, lingua, religione, opinione politica e condizione sociale. L'uguaglianza garantisce la parità di trattamento, escludendo ogni forma di discriminazione ingiustificata. Non va, in ogni caso, intesa come uniformità delle prestazioni (uguaglianza formale), che possono invece variare in funzione delle specifiche situazioni personali e sociali (uguaglianza sostanziale).

### **Imparzialità**

Il Comune di Vignanello eroga i servizi pubblici ai propri utenti secondo criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. È assicurata la costante e completa conformità alle norme regolatrici di settore, in ogni fase di erogazione dei relativi servizi.

### **Continuità**

Nell'ambito delle modalità stabilite dalla vigente normativa regolatrice di settore, l'erogazione dei servizi pubblici avviene, salvo conclamati casi di forza maggiore o previsti da specifiche norme di legge, con continuità, regolarità e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o d'interruzione del servizio, sono adottate tutte le misure necessarie al fine di limitare al minimo i tempi dell'irregolarità, e di ridurre il più possibile i disagi all'utenza. Il Comune si impegna ad avvisare gli utenti interessati con adeguato anticipo (minimo due giorni - fino ad un massimo di 5

giorni), attraverso l'avviso sul sito internet istituzionale; la durata massima delle interruzioni non può superare i 3 giorni lavorativi.

### **Diritto di scelta**

Laddove non lo impedisca la normativa di settore e, compatibilmente con le esigenze organizzative e funzionali, agli utenti è riconosciuta la facoltà di scegliere fra i diversi soggetti che erogano i servizi, in particolare distribuiti sul territorio.

### **Partecipazione**

Il Comune s'impegna a promuovere la partecipazione dei cittadini alla prestazione del servizio pubblico, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dei servizi, sia per favorirne il rapporto collaborativo. Il diritto di accesso agli atti amministrativi è consentito, nel rispetto della L. 241/90 a tutti coloro che risultino titolari di un interesse personale e concreto, finalizzato alla tutela di situazioni giuridicamente rilevanti. Per migliorare la prestazione dei servizi pubblici e la partecipazione attiva dei cittadini, questi possono produrre documenti, osservazioni o formulare suggerimenti, nonché presentare reclami per eventuali disservizi rilevati nell'erogazione dei servizi stessi. L'utente, in proprio o attraverso le Associazioni, ha la facoltà di presentare reclami ed istanze, produrre memorie e documenti, avanzare proposte e suggerimenti per il miglioramento del servizio. Per gli aspetti di relazione con l'utente, il Comune garantisce l'identificabilità del personale ed individua i responsabili degli uffici e dei servizi coinvolti. Il Comune promuove periodiche rilevazioni sul grado di soddisfazione degli utenti, circa la qualità dei servizi resi.

### **Semplificazione delle procedure**

Il Comune assume iniziative volte a garantire che la modulistica sia messa a disposizione del contribuente in

tempi utili per gli adempimenti e curando che le proprie comunicazioni ed istruzioni siano comprensibili; per quanto concerne i procedimenti disciplinati autonomamente, gli uffici prevedono che il contribuente possa

adempiere ai propri obblighi nelle forme più rapide, agevoli e meno onerose, soprattutto mediante il ricorso sempre maggiore all'informatizzazione dei sistemi di accesso ai servizi.

### **Efficienza ed efficacia**

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

### **Chiarezza e cortesia**

Il Comune assicura il proprio impegno per garantire l'esposizione corretta delle informazioni necessarie e la disponibilità degli Uffici ai fini del buon esito della pratica in fase di trattazione,

ponendo anche la massima attenzione alla semplicità e alla chiarezza del linguaggio utilizzato. Tutti i rapporti con gli utenti sono improntati alla cortesia, alla disponibilità, all'ascolto, al rispetto e all'educazione reciproci.

### **Informazione**

Il Comune considera l'informazione, tempestiva ed efficace, fondamentale per la qualità dei servizi erogati e dei rapporti con gli utenti. In tal senso, l'informazione costituisce il presupposto imprescindibile per una partecipazione piena e consapevole da parte dei cittadini alle modalità di erogazione dei servizi. All'utente è quindi garantita un'informazione comprensibile, semplice, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione dei servizi, nonché ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

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

### **Rispetto dell'ambiente**

Il Comune 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).

## **8. Quali sono i servizi erogati**

La tabella che segue indica, per ogni singolo tributo, i servizi erogati, le modalità per accedere agli uffici, i referenti a cui rivolgersi, e l'elenco della modulistica che è possibile reperire consultando la home page dal sito [www.comune.vignanello.vt.it](http://www.comune.vignanello.vt.it)

|                                       |   |
|---------------------------------------|---|
| Centralino                            | Ufficio Tributi<br>disponibile nei giorni dal lunedì al venerdì dalle ore<br>9,00 alle ore 13,00<br>Tel: 0761.7563231 - 0761.7563226<br>Email: <a href="mailto:ufficiotributi@comunevignanello.eu">ufficiotributi@comunevignanello.eu</a><br>Pec: <a href="mailto:protocollo@pec.comunevignanello.eu">protocollo@pec.comunevignanello.eu</a>        |
| Informazioni per appuntamenti         | <b>Ufficio Tributi</b><br>disponibile nei giorni dal lunedì al venerdì<br>dalle ore 9,00 alle ore 13,00<br>Tel: 0761.7563231 - 0761.7563226<br>Email: <a href="mailto:ufficiotributi@comunevignanello.eu">ufficiotributi@comunevignanello.eu</a><br>Pec: <a href="mailto:protocollo@pec.comunevignanello.eu">protocollo@pec.comunevignanello.eu</a> |
| Servizio per istanze di rateizzazione | Ufficio Tributi disponibile nei giorni dal lunedì al venerdì<br>dalle ore 9,00 alle ore 13,00<br>Tel: 0761.7563231 - 0761.7563226-<br>Email: <a href="mailto:ufficiotributi@comunevignanello.eu">ufficiotributi@comunevignanello.eu</a><br>Pec: <a href="mailto:protocollo@pec.comunevignanello.eu">protocollo@pec.comunevignanello.eu</a>          |

|  |   |
|--|---|
| Servizio per richieste di annullamento in sede di autotutela   | Ufficio Tributi<br>disponibile nei giorni dal lunedì al venerdì<br>dalle ore 9,00 alle ore 13,00<br>Tel: 0761.7563231 - 0761.7563226<br>Email: ufficiotributi@comunevignanello.eu<br>Pec: protocollo@pec.comunevignanello.eu                  |
| Servizio per ricorso/mediazione  | Funzionario Responsabile del Servizio disponibile nei giorni nei giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00<br>Tel: 0761 - 7563233<br>Email: fabiola.gelsomino@comunevignanello.eu<br>Pec: protocollo@pec.comunevignanello.eu |
| Per Assistenza relativa a tariffazione, iscrizioni, variazioni, cancellazioni, iscrizioni, subentry, ecc.. | <b>Numero verde gratuito per chiamate da telefonia fissa e mobile :</b><br>Attivo dal Lunedì al Venerdì - dalle ore 09:00 alle ore 13:00  |

## 9. Che validità ha la Carta

La Carta dei Servizi ha validità pluriennale ed è soggetta a revisione del contenuto, sulle modalità di erogazione dei servizi e sui relativi standard di qualità.

Alla base di questi aggiornamenti vi sono i risultati dei processi di verifica descritti ai punti successivi, i giudizi espressi dagli utenti coinvolti nelle indagini sulla customer satisfaction e le modifiche normative e organizzative attuate negli uffici interessati.

## II Gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate

### 1. Quali sono gli standard di qualità del servizio

Sono stati individuati due tipi di standard:

- a. standard generali del servizio, caratteristici della qualità del servizio offerto nella sua globalità;
- b. standard specifici del servizio, che l'utente può percepire in modo immediato e diretto:
  - tempi di risposta ai reclami e alle richieste formalmente presentate;
  - tempo di attesa allo sportello.

Gli standard individuati costituiscono lo strumento per garantire e verificare l'efficacia e l'efficienza del servizio erogato, nonché la soddisfazione degli utenti.

Gli standard, tanto in termini di contenuti che di misura, rimangono fissi sino alla ufficializzazione di nuovi standard migliorativi rispetto ai precedenti, ridefiniti sulla base di indagini periodiche condotte su:

- livello della soddisfazione degli utenti;
- nuove esigenze emerse e/o emergenti;
- possibili miglioramenti dei processi che consentano incrementi di efficacia e/o efficienza.

Per garantire che i servizi descritti nella presente Carta vengano erogati in modo ottimale sono state individuate delle prestazioni tipo a cui sono stati associati degli indicatori (standard) che esprimono il termine massimo in cui l'ufficio si impegna a concludere il procedimento nel presupposto che l'istanza sia stata presentata completa. Per alcune prestazioni è stato indicato anche il termine eventualmente previsto dalla legge. Qualora l'utente invii la documentazione incompleta o inesatta, rallentando in tal modo il procedimento, l'ufficio si impegna ad informarlo sullo stato della pratica al fine di trovare una rapida soluzione. A questo proposito, il responsabile del procedimento si impegna, in casi di particolare complessità, a convocare l'utente, anche telefonicamente, per una più rapida risoluzione dei problemi riscontrati. La tabella che segue individua i servizi-tipo erogati dall'ufficio con i relativi standard di legge (ove previsti) e di impegno. Gli utenti possono, in tal modo, verificare se i servizi offerti dagli uffici rispettano la qualità promessa. Nel caso in cui lo standard garantito non venga rispettato, gli utenti possono presentare reclamo con le modalità indicate nella presente Carta.

| <b>Servizio</b>  | <b>Aspetto di qualità</b>                                | <b>Standard di qualità</b>  |
|--|--|---|
| Emissione avvisi di pagamento  | Rispetto calendario di distribuzione avvisi di pagamento | Invio dell'avviso almeno 15 giorni prima della scadenza della prima rata  |
| Attività assistenza e servizio al pubblico   | Tempi di risposta  | Entro 30 minuti. Entro 45 minuti nei periodi di punta   |
| Gestione delle istanze su avvisi di accertamento   | Tempi di risposta  | Entro 60 giorni dalla presentazione   |
| Gestione delle istanze per riduzioni/agevolazioni  | Tempi di risposta  | Entro 60 giorni dalla presentazione   |
| Rilascio di informazioni di carattere generale (con riguardo a tariffe, scadenze, adempimenti) | Tempi di risposta  | Immediato se consentito dalla richiesta formulata nel caso di richiesta effettuata telefonicamente o direttamente allo sportello;<br>Entro 15 giorni lavorativi, decorrenti dalla data di effettiva ricezione da parte dell'ufficio, se presentata per posta o posta elettronica o per richiesta che necessita di approfondimento istruttorio |
| Rilascio di informazioni relative alla specifica situazione del contribuente                   | Tempi di risposta  | Entro 30 giorni lavorativi, decorrenti dalla data di effettiva ricezione da parte dell'ufficio  |

|   |                   |   |
|---|-------------------|---|
| Ricezione al protocollo di denunce, dichiarazioni, richieste, comunicazioni, ricorsi  | Tempi di risposta | 30 giorni di attesa   |
| Rimborso somma non dovuta (Per Legge, entro 180 gg dalla richiesta da presentare entro 5 anni dal giorno del pagamento o da quello in cui è stato accertato il diritto alla restituzione) | Tempi di risposta | Entro 180 giorni dalla richiesta N.B.: Qualsiasi richiesta di chiarimenti e/o integrazioni da parte dell'ufficio sospende il termine suddetto fino al ricevimento di quanto richiesto |
| Discarico somma iscritta a ruolo/richiesta coattivamente e non dovuta (Per Legge, entro 180 giorni dalla richiesta, da presentare entro 60 gg dalla notifica della cartella)              | Tempi di risposta | Entro 180 giorni dalla richiesta (da presentare entro 60 giorni dalla notifica della cartella)  |
| Annullamento/rettifica di avviso di accertamento PER LEGGE Entro 120 giorni dalla richiesta (da presentare entro 60 gg dalla notifica dell'avviso)  | Tempi di risposta | Entro 120 giorni dalla richiesta (da presentare entro 60 giorni dalla notifica dell'avviso)   |
| Interpello<br>(art. 11 legge n. 212/2000<br>Statuto dei diritti del contribuente, comma 1 lettera a. (Per Legge, entro 90 gg dalla richiesta))  | Tempi di risposta | Entro 90 giorni dalla richiesta   |
| Interpello<br>(art. 11 legge n. 212/2000<br>Statuto dei diritti del contribuente: comma 1 lettere b) e c) e comma 2. (Per Legge, entro 120 gg dalla richiesta))                           | Tempi di risposta | Entro 120 giorni dalla richiesta  |
| Risposta a reclamo presentato in forma scritta  | Tempi di risposta | Entro 90 giorni dalla presentazione   |

## 2. Come viene valutato il grado di soddisfazione dell'utente

Il grado di soddisfazione degli utenti in merito alla qualità percepita del servizio reso viene rilevato attraverso apposite indagini periodiche, customer care satisfaction, mirate a conoscere le esigenze degli utenti su alcuni aspetti specifici del servizio, e condotte attraverso le modalità seguenti:

- interviste telefoniche;
- invio di questionari;
- incontri pubblici.

Il Comune, sulla base delle opinioni raccolte, sviluppa progetti ed iniziative coerenti con i risultati derivati dalle indagini, impegnandosi a recepire i suggerimenti ricevuti e a valorizzare i reclami, attraverso un'analisi delle loro possibili cause, al fine di migliorare la qualità dei servizi erogati. Il Comune si impegna a dare ampia e completa informazione dei risultati delle indagini svolte, nonché dei progetti e delle iniziative conseguenti.

### **3. Come è verificato il rispetto degli standard di qualità**

La presente Carta costituisce il riconoscimento da parte del Comune dei diritti del cittadino quale utente del servizio e, nello stesso momento, rappresenta il formale impegno ad una tutela ampia di questi diritti. Analoghe garanzie sono richieste ai soggetti che, per conto del Comune, provvedono, anche limitatamente a singoli processi, alla gestione di tributi comunali.

A tali soggetti è fatto obbligo di redigere e pubblicizzare una Carta dei Servizi, in ottemperanza all'art. 2, comma 461 della Legge n. 244/2007, nella quale siano previste forme di tutela e di partecipazione dell'utente non inferiori a quelle garantite dal Comune con la presente Carta. Tutte le richieste che pervengono all'ufficio devono essere protocollate e quindi avviate all'ufficio competente per l'esecuzione. Periodicamente il dirigente responsabile effettua una ricognizione delle pratiche eseguite con particolare riferimento ai tempi impiegati per l'espletamento delle stesse.

Se viene riscontrato in modo rilevante il mancato rispetto degli standard di qualità dichiarati, si individuano le problematiche e le eventuali responsabilità personali che hanno generato la disfunzione rilevata. Successivamente si adottano, di concerto con il responsabile dell'ufficio interessato, le azioni correttive da intraprendere.

La segnalazione di problemi che si riflettono negativamente sulla qualità dei servizi può, altresì, provenire dagli utenti stessi secondo le modalità indicate nella presente Carta.

Infine, anche gli addetti agli uffici possono contribuire in modo significativo al miglioramento del livello di servizio tramite segnalazioni e rilievi rivolti al dirigente responsabile.

### **4. Come sono aggiornati gli standard**

La Carta dei Servizi è un documento dinamico e, pertanto, è suscettibile di modificazioni sia per quanto riguarda la parte descrittiva dei servizi erogati sia per gli standard. Alla base di questi aggiornamenti vi sono i risultati dei processi di verifica descritti nel punto precedente, i giudizi espressi dagli utenti coinvolti nelle indagini sulla customer satisfaction e le modifiche normative e organizzative attuate negli uffici interessati.

### **III Le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie**

#### **1. Quali sono 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 omesso, 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, per ciascun tributo, 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;
- Ricorso/mediazione alle Commissioni Tributarie; Ricorso al Garante del Contribuente.

I casi più frequenti di annullamento di un atto si hanno quando l'illegittimità deriva da: Errore di persona o di soggetto passivo;

- 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, o se l'atto è divenuto ormai definitivo perché sono decaduti i termini per ricorrere e anche se è stato presentato ricorso ma questo è stato respinto, con sentenza passata in giudicato, per motivi di ordine formale. Tale potere non è invece ammesso quando il ricorso è stato respinto per motivi riguardanti il merito della controversia e la sentenza sia divenuta definitiva.

La presentazione dell'istanza di autotutela non sospende il termine per la presentazione del ricorso.

- 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:

- 1° grado Commissione Tributaria Provinciale;
- 2° grado Commissione Tributaria Regionale;
- 3° grado Corte di Cassazione.

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.

Ai sensi dell'art 7 dello Statuto del Contribuente, per consentire l'esercizio dei propri diritti in modo pieno ed efficace, tutti gli atti sopra indicati devono contenere l'indicazione del termine entro il quale il ricorso deve essere proposto, della Commissione Tributaria competente e delle relative forme da osservare. Il ricorso, a pena di inammissibilità, deve rispondere a precise regole e requisiti previsti dall'art. 18 del D.Lgs. 546/1992 e successive modificazioni ed integrazioni. Dal 1 gennaio 2016, il contribuente che voglia contestare l'atto impositivo il cui valore non sia superiore ad € 50.000,00, può avvalersi dell'istituto del reclamo/ricorso.

Si può proporre ricorso/reclamo intestato alla Commissione Tributaria Provinciale di Viterbo nel termine di 60 giorni dalla data di ricevimento dell'atto che si intende impugnare, a pena di inammissibilità, notificandolo secondo una delle modalità appresso indicate:

- a mezzo di ufficiale giudiziario, con le modalità previste dall'articolo 137 e seguenti del codice di procedura civile;
- direttamente a mezzo del servizio postale, mediante spedizione dell'istanza in plico senza busta raccomandato con avviso di ricevimento (piegare il ricorso e spilarlo e sulla facciata esterna scrivere l'indirizzo del Comune Corso Giacomo Matteotti 12 - 01039 - Vignanello - VT;
- mediante invio telematico all'indirizzo di posta elettronica certificata dell'Ente: protocollo@pec.comunevignanello.eu con le modalità di cui all'art. 10 dal D.M. del 04/08/2015 (adottato in attuazione Decreto 23 dicembre 2013, n. 163) in cui è previsto che il ricorso inviato in forma di documento informatico deve rispettare alcuni requisiti,

ed in particolare:

- A. deve essere in formato PDF/A-1a o PDF/A-1b;

- B. deve essere sottoscritto con firma elettronica qualificata o firma digitale, pertanto il file ha la seguente denominazione: nome\_file.pdf.p7m.
- Il ricorso/reclamo può essere proposto personalmente dal contribuente se il valore della lite è inferiore ad € 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).

### **Termini della notifica**

A pena di inammissibilità, entro 60 giorni dalla data di notifica dell'atto da impugnare, il ricorso/reclamo intestato alla Commissione Tributaria Provinciale di Viterbo deve essere notificato al Comune di Vignanello, al seguente indirizzo: Corso Giacomo Matteotti 12 01039 - Vignanello -VT;

Successivamente, entro 30 giorni dal termine ultimo per la notifica del ricorso al Comune, in caso di tacito rifiuto, il ricorso, redatto in duplice copia, conformemente all'atto di reclamo, può essere proposto alla Commissione Tributaria Provinciale di Viterbo (novantesimo giorno dalla notifica dell'atto da impugnare).

### **Ricorso al garante del contribuente**

Con l'art. 13 della legge n. 212/2000 (nota come Statuto dei Diritti del Contribuente) è stata istituita la figura del Garante del Contribuente che opera presso la Direzione Regionale dell'Agenzia delle Entrate. È un organo collegiale che opera in piena autonomia ed è costituito da tre componenti scelti e nominati dal presidente della Commissione Tributaria Regionale appartenenti alle categorie dei magistrati, docenti universitari, notai sia in attività che a riposo, dirigenti dell'amministrazione finanziaria ed ufficiali della Guardia di Finanza a riposo, avvocati, dottori commercialisti e ragionieri pensionati. Il garante del contribuente ha il compito di verificare le irregolarità e le disfunzioni dell'amministrazione fiscale, compresi gli enti locali, segnalate dai cittadini. In particolare:

- accerta la qualità dei servizi di assistenza ed informazione per il contribuente e l'agibilità dei locali aperti al pubblico;
- rivolge raccomandazioni ai dirigenti degli uffici ai fini della tutela del contribuente e della migliore organizzazione dei servizi;
- vigila sul corretto svolgimento delle verifiche fiscali;
- vigila sul rispetto delle norme dello Statuto da parte degli uffici e dei termini previsti per i rimborsi di imposta;
- attiva le procedure di autotutela nei confronti degli atti notificati ai contribuenti.

## 2. Come esercitare il diritto di accesso

L'Ente garantisce agli utenti il diritto di accesso alle informazioni relative al servizio nelle forme e secondo le modalità disciplinate dalla L. 7 agosto 1990, n. 241 e ss.mm.ii. Al fine dell'esercizio dei diritti si potrà fare riferimento alle informazioni di seguito riportate.

### Recapiti:

| Gestore Titolo                         | Telefono  | Indirizzo  | Mail   |
|--|---|--|--|
| Tariffe e rapporti con gli utenti      | Ufficio Tributi<br>0761.7563231<br>0761.7563226 | Corso G.Matteotti,12<br>01039 Vignanello VT<br><br>Sito istituzionale:<br>www.comunevignanello.vt.it | -ufficiotributi@comunevignanello.eu<br>-tramite "Sportello on line" dal sito istituzionale – accesso tramite Spid o C.I.E. |
| Spazzamento, pulizia e lavaggio strade | 800 955 029                                     | S.P.Vasanellese, 10<br>Loc.Centignano<br>01039 Vignanello VT   | logisticavignanello@idealservice.it<br>info@pec.idealservice.it  |
| Raccolta e trasporto rifiuti           | 800 955 029                                     | S.P.Vasanellese, 10<br>Loc.Centignano<br>01039 Vignanello VT   | logisticavignanello@idealservice.it<br>info@pec.idealservice.it  |

### Ulteriori recapiti:

|  |
|--|
| <p><b>Responsabile Area Finanziaria</b><br/><b>disponibile dal lunedì al venerdì</b><br/><b>dalle ore 9,00 alle ore 14,00 – Tel: 0761.7563233</b><br/>Email: fabiola.gelsomino@comunevignanello.eu<br/>Pec: protocollo@pec.comunevignanello.eu</p> |
|--|

## 3. Come effettuare reclami, proposte e suggerimenti

Ogni utente può presentare reclami relativamente all'erogazione del servizio, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta. Il reclamo dovrà essere presentato, in forma scritta, mediante consegna diretta, per posta, per posta elettronica, o tramite sportello on line (disponibile sul sito istituzionale) contenere le generalità della persona che lo ha redatto, con indirizzo ed eventuale numero di telefono e la sua firma.

L'eventuale presentazione informale (verbale, diretta, telefonica o anonima) sarà considerata una semplice segnalazione alla quale non verrà, tuttavia, data risposta scritta. Oltre ai reclami gli utenti possono presentare, con le medesime modalità, proposte di miglioramento dei servizi e suggerimenti in merito agli stessi.

In caso di presentazione formale, il Funzionario Responsabile valuta il reclamo e risponde all'utente con la massima celerità e comunque entro 30 giorni dalla presentazione dello stesso.

Se il reclamo è riconosciuto fondato, il Funzionario Responsabile adotta i provvedimenti opportuni per eliminare il disservizio segnalato. Al fine di agevolare l'utente, presso gli uffici relativi ai servizi sono disponibili gli appositi modelli per la presentazione scritta di reclami e suggerimenti e per la misurazione del grado di soddisfazione dell'utente. I modelli sono altresì disponibili nella home page del sito istituzionale ([www.comunevignanello.vt.it](http://www.comunevignanello.vt.it)).

Modulistica reclami: ModelloReclamoRifiuti.pdf, in alternativa tramite Sportello On line al Cittadino disponibile sul sito istituzionale dell'ente – nella voce Istanze On line – “Tassa Rifiuti”.

#### **4. Punti di contatto con l'utente**

- Sportello online e sportello fisico

All'utente viene messo a disposizione uno sportello on line, accessibile dalla homepage del sito internet istituzionale, attraverso il quale richiedere assistenza, inviare istanze ed inoltrare richiami; oltre alla presenza quotidiana di uno sportello fisico a disposizione negli orari previsti d'ufficio.

- Servizio telefonico

L'Ufficio tributi mette a disposizione dell'utente un numero telefonico a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza e/o informazioni.

## **IV Le modalità di ristoro dell'utenza in forma specifica o mediante restituzione totale o parziale del corrispettivo versato, in caso di inottemperanza**

### **1. Come ottenere il ristoro**

Il Comune riconosce, su richiesta dell'utente, un rimborso forfettario di importo pari a € 20,00 a fronte di documentate inadempienze degli impegni relativi ai seguenti standard specifici: tempo massimo di prima risposta alle richieste scritte / tempo massimo di attesa allo sportello.

Le richieste di rimborso, corredate di tutte le informazioni e i documenti che possono servire al Comune per ricostruire ed accertare l'accaduto, devono essere trasmesse entro 30 giorni dalla scadenza del termine garantito di cui si lamenta il mancato rispetto (fa fede la data del protocollo in arrivo) tramite i seguenti canali:

**Per** i possessori di caselle di posta elettronica certificata, via pec all'indirizzo [protocollo@pec.comunevignanello.eu](mailto:protocollo@pec.comunevignanello.eu) (i messaggi provenienti da caselle mail ordinarie vengono scartati in quanto privi di valore legale);

**Per** posta indirizzandola a Corso Giacomo Matteotti, 12 01039 - Vignanello (VT).

Riconosciuta la validità della richiesta, il Comune liquida l'importo al contribuente secondo le modalità dallo stesso indicate; in caso negativo, si darà un riscontro formale debitamente motivato entro il tempo massimo di 180 giorni.

Se la complessità del reclamo non consente il rispetto del tempo di risposta prefissato, l'utente viene informato tempestivamente sullo stato di avanzamento della pratica.

## **V Le modalità di calcolo e di pagamento**

### **1. Come si riscuote la TARI**

L'importo della TARI viene quantificato dal Comune annualmente sulla base delle tariffe approvate dal Consiglio Comunale ai sensi della normativa vigente; 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 è stato accertato d'ufficio. L'importo addebitato può essere versato in un'unica soluzione o in più rate (stabilite dal Consiglio Comunale) presso qualunque ufficio postale o sportello bancario, con le deleghe modello F24 semplificato pre-compilate allegate all'avviso di pagamento, oppure tramite il sistema di home banking (avendo cura di riportare correttamente il codice identificativo operazione stampato nel modello pre compilato recapitato a domicilio unitamente all'avviso di pagamento).

### **2. Quali sono le modalità di calcolo della TARI**

Per l'applicazione della TARI si considerano le superfici dichiarate o accertate ai fini dei precedenti prelievi sui rifiuti. Ai fini dell'attività di accertamento, il Comune, per le unità immobiliari ordinarie iscritte o iscrivibili nel catasto edilizio urbano, può considerare come superficie assoggettabile alla TARI, quella pari all'80% della superficie catastale determinata secondo i criteri stabiliti dal regolamento di cui al decreto del Presidente della Repubblica 23 marzo 1998, n.138.

Da notare però che per queste unità a destinazione ordinaria (cui corrispondono le categorie catastali A, B e C) sono previsti un regime transitorio e uno permanente. In via transitoria, si utilizzano le superfici calpestabili, ma non appena sarà completato l'allineamento dei dati catastali e toponomastici, si dovranno utilizzare quelle catastali come suddetto.

Secondo l'art. 2 del dl 16/2014 (convertito dalla legge 68/2014) l'obbligo di utilizzare le superfici catastali per il calcolo della TARI relativa alle unità immobiliari a destinazione ordinaria vi sarà solo a decorrere dal 1° gennaio successivo alla data di emanazione del provvedimento del direttore dell'Agenzia delle Entrate che attesterà il completamento del lavoro di allineamento dei dati catastali con quelli toponomastici.

Per le unità immobiliari diverse da quelle a destinazione ordinaria iscritte o iscrivibili nel catasto edilizio urbano (quindi quelle incluse nelle categorie catastali D ed E) la superficie assoggettabile alla TARI rimane quella calpestabile.

Secondo l'Osservatorio del mercato mobiliare la superficie utile calpestabile è: la superficie al netto dei muri interni, dei pilastri e di quelli perimetrali. Sono però esclusi:

- a. i locali con altezza inferiore a 1,5 mt;
- b. le rientranze e sporgenze per motivi estetici, salvo che siano fruibili;
- c. scale, pianerottoli e ballatoi comuni;
- d. le scale all'interno dell'unità immobiliari da considerare solo per la proiezione orizzontale;
- e. i locali tecnici.

Nella determinazione della superficie assoggettabile alla TARI 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.

### **Commisurazione della tariffa TARI**

La TARI è corrisposta in base a tariffa commisurata ad anno solare coincidente con un'autonoma obbligazione tributaria.

I Comuni potranno decidere di applicare la TARI commisurando le tariffe o ai criteri determinati con il D.P.R. 158/1999 o, nel rispetto del principio chi inquina paga, alle quantità e qualità medie ordinarie di rifiuti prodotti per unità di superficie, in relazione agli usi e alla tipologia delle attività svolte nonché al costo del servizio dei rifiuti.

Il comma 7 dell'articolo 9 del decreto enti locali (convertito con la legge 125/2015) prevede che fra le componenti di costo che formano la TARI debbano essere considerati anche: «*gli eventuali mancati ricavi relativi a crediti risultati inesigibili con riferimento alla tariffa di igiene ambientale, alla tariffa integrata ambientale, nonché al tributo comunale sui rifiuti e sui servizi (TARES)*». Questa disposizione permette ai Comuni di far gravare su tutti i contribuenti il mancato pagamento dell'imposta sui rifiuti e/o di altri tributi evasi negli anni precedenti dai cittadini.

La TARI, come in precedenza la TARES, si compone di una parte fissa ed una variabile, oltre il tributo provinciale da dover conteggiare. La parte fissa è determinata considerando le componenti del costo del servizio di igiene urbana (investimenti e relativi ammortamenti, spazzamento strade ecc.). La parte variabile copre i costi del servizio rifiuti integrato (raccolta, trasporto, trattamento, riciclo, smaltimento) ed è rapportata alla quantità di rifiuti presumibilmente prodotti dal componente o dai componenti del nucleo familiare.

**Regole per il calcolo della tariffa: (esempio)**

| Uso           | Tipo  | GG. | Mq  | Fissa                    | Variabile                   | Addiz. prov.le | Totale Arrot. |
|---------------|---|-----|-----|--------------------------|-----------------------------|----------------|---------------|
| Domestica     | Utenza domestica con 3 componenti nucleo        | 365 | 100 | 0.87913<br><i>(x mq)</i> | 142,302<br><i>(globale)</i> | 5%             | 242,00        |
| Non domestica | attività commerciale - negozio di abbigliamento | 365 | 100 | 0.71789<br><i>(x mq)</i> | 4,2889<br><i>(x mq)</i>     | 5%             | 526,00        |

**3. Quali sono i tempi e le modalità di pagamento della TARI**

Il Comune stabilisce le scadenze di pagamento della TARI, riportate nel riquadro sottostante. Il versamento della TARI e della tariffa di natura corrispettiva di cui ai commi 667 e 668, è effettuato secondo le disposizioni di cui all'articolo 17 del decreto legislativo n. 241 del 1997 ovvero tramite le altre modalità di pagamento offerte dai servizi elettronici di incasso e di pagamento interbancari e postali (in pratica tramite modello F24, bollettino di conto corrente postale, servizi elettronici di incasso e interbancari).

**Scadenze per il pagamento:**

|         |            |        |
|---------|------------|--------|
| Unica   | 03/12/2021 | 100%   |
| 1° rata | 31/08/2021 | 25,00% |
| 2° rata | 30/09/2021 | 25,00% |
| 3° rata | 31/10/2021 | 25,00% |
| 4° rata | 03/12/2021 | 25,00% |

*N.B.:*

*-Per importi inferiori o pari ad € 50,00 scadenza unica al 03/12/2021*

*-Per importi superiori ad € 50,00 fino ad un massimo di 4 rate di cui l'ultima a conguaglio stabilendo il numero delle rate sia determinato in ragione dell'importo minimo di ciascuna rata quantificato in euro 50,00.*

**Modalità di pagamento ammesse:**

Modello Semplificato F24

**Documenti di riscossione online:**

In fase di attivazione

#### **4. Quando e come si presenta la dichiarazione TARI**

La dichiarazione di inizio, di variazione o di cessazione del possesso, della occupazione o della detenzione dei locali e delle aree scoperte deve essere presentata dal contribuente entro il termine del 30 giugno dell'anno successivo a quello in cui si è verificato l'evento o al diverso termine stabilito dal Comune.

La dichiarazione deve essere compilata e sottoscritta utilizzando l'apposito modello messo a disposizione dal proprio Comune ed ha effetto anche per gli anni successivi finché non si verifichi una modifica dei dati dichiarati cui consegua un diverso ammontare della tassa. La dichiarazione può essere presentata anche da uno solo degli occupanti, detentori o possessori, nel caso di occupazione, detenzione o possesso in Comune di un immobile.

#### **Codici tributo TARI**

I codici F24 rinominati che identificano la TARI (o la tariffa) sono:

- “3944” – TARI (e TARES)
- “3945” – TARI (e TARES), interessi “3946” – TARI (e TARES), sanzioni “3950” – tariffa
- “3951” – tariffa, interessi “3952” – tariffa, sanzioni
- “365E” – “TARI - tassa sui rifiuti - art. 1, c. 639, L. n. 147/2013 – TARES - art. 14 DL. n. 201/2011”
- “368E” – “tariffa - art. 1, c. 668, L. n. 147/2013 - art. 14, c. 29, DL. n. 201/2011”
- “366E” – “TARI - tassa sui rifiuti - art. 1, c. 639, L. n. 147/2013 - TARES - art. 14 DL. n. 201/2011 - INTERESSI”
- “367E” – “TARI - tassa sui rifiuti - art. 1, c. 639, L. n. 147/2013 - TARES - art. 14 DL. n. 201/2011 - SANZIONI”
- “369E” – “tariffa - art. 1, c. 668, L. n. 147/2013 - art. 14, c. 29 DL. n. 201/2011 - INTERESSI”
- “370E” – “tariffa - art. 1, c. 668, L. n. 147/2013 - art. 14, c. 29 DL. n. 201/2011 - SANZIONI”

Per ulteriori informazioni sui codici tributi è possibile consultare il sito dell'Agenzia delle Entrate.

#### **5. Come avviene la rettifica dell'avviso di pagamento TARI**

Laddove nell'avviso di pagamento TARI fossero riscontrati dei dati non corrispondenti alla situazione del contribuente (avuto riguardo alla categoria di tassazione utilizzata per le utenze non domestiche, al numero dei componenti il nucleo familiare, alla superficie tassata o al periodo di occupazione) è possibile attivare la procedura di riesame in autotutela con la presentazione di una istanza tramite la modulistica comunale pubblicata nell'apposita sezione del sito.

Nel caso in cui venga attivata la procedura di riesame in autotutela, l'Ufficio TARI esaminerà le osservazioni del contribuente e, qualora riconoscesse un errore nella quantificazione del tributo, provvede alla rettifica dell'avviso di pagamento entro 60 giorni dalla presentazione della richiesta da parte dell'utente. Il Comune provvederà inoltre alla restituzione degli importi eventualmente pagati in eccesso con conguaglio sull'annualità successiva o con liquidazione del rimborso al contribuente. Secondo l'articolo 1, comma 4, del dl sulla finanza locale (16/2014), nel caso in cui il contribuente abbia effettuato un versamento a un Comune diverso da quello destinatario dell'imposta, il Comune che viene a conoscenza dell'errato versamento, anche a seguito di comunicazione del contribuente, deve attivare le procedure più idonee per il riversamento al Comune competente delle somme indebitamente percepite.

Nella comunicazione il contribuente indica gli estremi del versamento, l'importo versato, i dati catastali dell'immobile a cui si riferisce il versamento, il Comune destinatario delle somme e quello che ha ricevuto erroneamente il versamento. Il contribuente non può in nessun caso essere sanzionato.

#### **6. Cosa succede in caso di morosità**

Il mancato versamento di parte o dell'intero importo dovuto per la TARI annuale entro le scadenze indicate nell'avviso di pagamento, comporterà la notifica, previo sollecito, di un avviso di accertamento esecutivo e contestuale irrogazione di una sanzione del 30% calcolata sulle somme non versate o versate in ritardo, con l'addebito degli interessi moratori e delle spese di notifica.

Il contribuente che è destinatario dell'accertamento può evitare l'applicazione delle sanzioni dimostrando l'avvenuto pagamento delle morosità o la regolarità della posizione, tramite l'apposito modulo di richiesta di riesame del provvedimento da trasmettere con le seguenti modalità:

Per posta indirizzandola a Corso Giacomo Matteotti 12 01039 – Vignanello (VT).

#### **Informazioni per omesso pagamento:**

In caso di omesso o parziale versamento della TARI, il contribuente può regolarizzare la propria posizione versando spontaneamente gli importi ancora dovuti, senza maggiorazioni, a condizione che l'Ufficio non abbia già emesso avviso di accertamento a seguito di controlli.

In caso di omesso o parziale versamento accertato dall'Ufficio si applica la sanzione del 30% prevista dall'articolo 13 del D.Lgs. n. 471/1997, oltre al tributo ancora dovuto, agli interessi al tasso legale ed alle spese di notifica dell'avviso di accertamento.

Si rammenta che è obbligo dei contribuenti eseguire il versamento della TARI entro le scadenze prefissate e pubblicate ai sensi di legge, anche in caso di mancato recapito degli avvisi di pagamento (a tal fine, l'Ufficio è a disposizione per fornire informazioni e modelli di pagamento).

In caso di omessa presentazione della dichiarazione TARI entro il termine previsto (30 giugno dell'anno successivo) si applica la sanzione dal 100% al 200% del tributo non versato. La sanzione sarà irrogata contestualmente all'avviso di accertamento per il recupero del tributo, maggiorato degli interessi legali e delle spese di notifica. Se la dichiarazione è infedele, si applica la sanzione dal 50% al 100% del tributo non versato.



## MODELLO RECLAMO RIFIUTI

Cognome \_\_\_\_\_ Nome \_\_\_\_\_

Data Nascita: \_\_/\_\_/\_\_\_\_ Luogo di Nascita \_\_\_\_\_ C.F.: \_\_\_\_\_

Indirizzo: \_\_\_\_\_ Città: \_\_\_\_\_

Telefono: \_\_\_\_\_ E-Mail: \_\_\_\_\_

E-Mail PEC: \_\_\_\_\_

**Se trattasi di Persona giuridica specificare:**

In qualità di :  Legale Rapp.  Amministratore Unico  Titolare ditta

per conto della Ditta:

**Nominativo Intestatario Utenza**

**Motivo del Reclamo**

Errato Periodo (Specificare il periodo corretto) \_\_\_\_\_

Errata ubicazione utenza (specificare indirizzo comprensivo di numero civico)

Errati identificativi catastali (Specificare Foglio/Particella/Subalterno)

**Descrizione Richiesta**

**Ulteriori dati relativi al reclamo** (specificare ogni altra informazione utile alla gestione del reclamo stesso)

**Suggerimenti:**

**Eventuali allegati a supporto:** (descrizione allegati)

**Luogo e Data**

\_\_\_\_\_, \_\_/\_\_/\_\_\_\_

**Firma**

\_\_\_\_\_



# COMUNE DI VIGNANELLO

(PROVINCIA DI VITERBO)

## AREA FINANZIARIA Ufficio Ragioneria e Tributi

ufficiotributi@comunevignanello.eu – protocollo@pec.comunevignanello.eu  
contatti Uff.Trib.: 07617563231 – 07617563226 – Responsabile : 07617563233

### Questionario di rilevazione della soddisfazione degli Utenti

Gentile Signora/e

il Comune di Vignanello sta conducendo un'indagine per rilevare il grado di soddisfazione delle iniziative e dei servizi offerti. Le chiediamo, quindi, di compilare il seguente questionario che ci sarà utile per conoscere la vostra opinione e i vostri suggerimenti. La preghiamo di utilizzare una penna blu o nera, annerendo o barrando le caselle con una X e, laddove richiesto, scrivendo in stampatello in modo chiaro e leggibile. Grazie per la collaborazione!

#### Sezione 1

Si prega di annerire o barrare con una X, tenendo presente che la scelta esprime un valore crescente da 1 a 10, dove con 1 intendiamo “insufficiente” e con 10 “ottimo”.

#### A. Cortesia del personale

1    2    3    4    5    6    7    8    9    10

#### B. Competenza del personale

1    2    3    4    5    6    7    8    9    10

#### C. Chiarezza con cui il personale illustra le procedure da seguire

1    2    3    4    5    6    7    8    9    10

#### D. Chiarezza e facilità di compilazione della modulistica

1    2    3    4    5    6    7    8    9    10

#### E. Comprensibilità del linguaggio degli operatori

1    2    3    4    5    6    7    8    9    10

#### F. Tempi di risposta da parte dell'ufficio

1    2    3    4    5    6    7    8    9    10

#### G. Modalità di accesso al servizio (sportello, telefono, fax, e-mail, sito internet, on-line)

1    2    3    4    5    6    7    8    9    10

#### H. Accessibilità agli uffici (barriere architettoniche, ...)

1    2    3    4    5    6    7    8    9    10

**I. Materiale informativo fornito dal servizio (regolamenti, normativa di riferimento)**

1     2     3     4     5     6     7     8     9     10

**J. Valutazione complessiva del servizio offerto**

1     2     3     4     5     6     7     8     9     10

**Sezione 2**

**K. Esponga in questo spazio, se lo desidera, le sue osservazioni ed i suoi suggerimenti per il miglioramento del servizio**

---

---

---

---

**L. Con quale frequenza si è rivolto al nostro ufficio? (sportello, telefono, fax, e-mail, sito internet, on-line)**

- Almeno una volta alla settimana*                       *Almeno una volta all'anno*  
 *Almeno una volta al mese*                               *Raramente (meno di una volta all'anno)*

**M. Per quale motivo prevalente si è rivolto ai nostri uffici? (barrare una scelta)**

- Denunce di variazione*                                       *Richiesta di informazioni*  
 *Cessazioni*     *Altro*

**N. E' a conoscenza della possibilità di reperire informazioni e modulistica nel sito del servizio ?**

- Si*     *No*

**O. Considera che il servizio sia migliorato rispetto agli anni precedenti?**

- Si*                                       *No*                                       *Non lo so*

**Informazioni anagrafiche del contribuente**

**Sesso:**     *M*     *F*     *preferisco non rispondere*

**Età:**  *Fino ai 25 anni*     *Dai 26 ai 40*     *Dai 41 ai 55*     *Dai 56 ai 65*     *Oltre i 65*

**Istruzione:**  *Elementare*     *Media Inferiore*     *Media superiore*     *Università*     *Altro*

# CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO



# SOMMARIO

## INTRODUZIONE

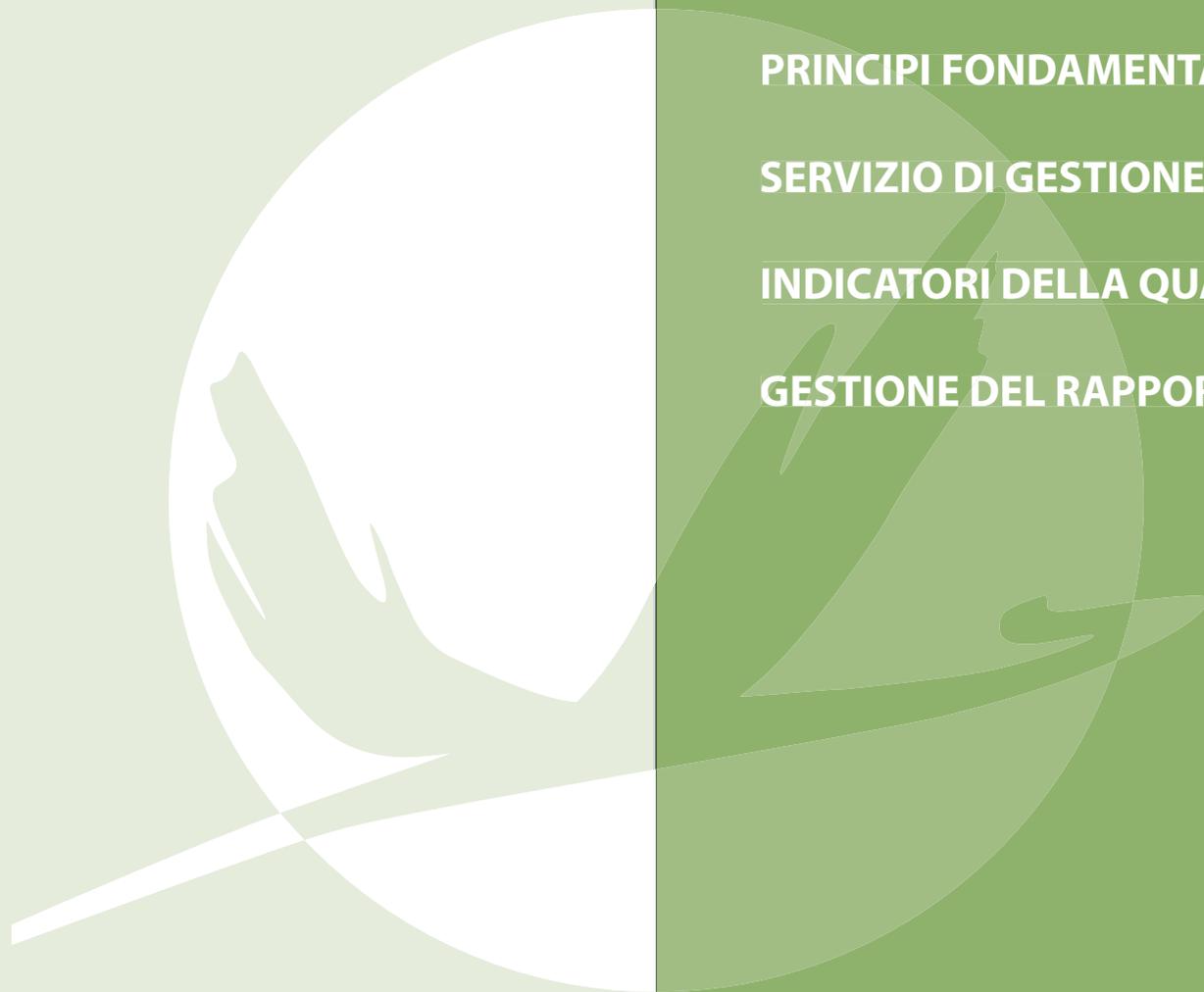
1. LA CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO
2. PRESENTAZIONE DEL GESTORE
3. VALIDITÀ DELLA CARTA DELLA QUALITÀ

## PRINCIPI FONDAMENTALI

## SERVIZIO DI GESTIONE RIFIUTI URBANI

## INDICATORI DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

## GESTIONE DEL RAPPORTO CON L'UTENZA



# INTRODUZIONE



## 1. LA CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

Il presente documento viene redatto in conformità a quanto disposto dalla **delibera n. 444/2019 di ARERA** ed è stata emessa in adempimento della normativa di seguito indicata:

- D.P.C.M. del 27/01/2004, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- D.L. del 12/05/95, convertito nella Legge 11/07/95 n° 273, che definisce una prima individuazione dei settori di erogazione di servizi pubblici al fine di emanare degli schemi di riferimento;
- D.P.C.M. del 19/05/1995 in cui sono emanati schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici;
- D.L. 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 e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;
- L.R. n.26 del 12/12/2003 e s.m.i.
- D.G.R. N° 8/6144 del 12/12/2007

La **Carta della Qualità** è un documento nel quale vengono elencati gli impegni che Idealservice assume nei confronti dei cittadini ed espone le attività che la stessa fornisce ai sensi del vigente Contratto di Servizio con il Comune di Vignanello (VT) per la gestione dei rifiuti urbani e di igiene urbana.

È uno strumento a tutela dei cittadini che rende trasparenti le informazioni sui servizi forniti da Idealservice, in particolare individua e definisce:

- 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.

Per garantire un servizio efficiente e sostenibile è indispensabile che all'impegno di Idealservice corrisponda la collaborazione dei cittadini e l'osservanza delle norme contenute nel Regolamento Comunale per la gestione dei rifiuti urbani, al fine di raccogliere, differenziare correttamente i rifiuti e mantenere pulito il territorio.

La divulgazione della **Carta della Qualità dei Servizi** avviene tramite pubblicazione online su:

<https://serviziambientali.idealservice.it/>

Idealservice si impegna a pubblicare, a fronte di importanti revisioni del servizio, aggiornamenti periodici per garantire un'informazione sempre trasparente e vicina ai cittadini.

## 2. PRESENTAZIONE DEL GESTORE

Nata a Udine nel 1953 come impresa dedita alle pulizie, Idealservice si è evoluta già dai primi anni Novanta in direzione multisettoriale (con servizi quali pulizie civili e sanitarie, igiene urbana, raccolta e smaltimento rifiuti, manutenzioni, logistica, ecc.), con l'obiettivo di essere un'impresa in grado di offrire servizi integrati sia a Clienti pubblici che privati, ed è oggi una delle realtà di riferimento nel settore dei servizi all'ambiente e al territorio.

Grazie ad una consolidata esperienza, a una forte propensione all'innovazione e a un personale altamente qualificato, oggi il Gruppo Idealservice si pone come interlocutore unico e responsabile

nel settore dei servizi, capace di progettare in partnership con il Cliente soluzioni su misura altamente innovative per ogni specifica esigenza.

Idealservice è infatti in grado di incrementare l'efficienza e la competitività dei propri servizi, sfruttando le tecnologie più avanzate e lo sviluppo di sistemi informativi sempre più intelligenti, con l'obiettivo di offrire modelli di servizio innovativi, basati sul reale impiego degli ambienti e quindi sulle reali necessità di acquisto del Cliente.



Tre sono le divisioni su cui si articola il lavoro di Idealservice: Facility Management (pulizia e sanificazione in ambito sanitario, civile, industriale; manutenzioni immobiliari e impiantistiche; manutenzione aree verdi; portierato e servizi di reception; logistica integrata e gestione magazzini, ecc.); Servizi Ambientali (raccolta differenziata; trasporto, selezione e smaltimento dei rifiuti); Impianti (impianti di selezione rifiuti multimateriale, valorizzazione delle materie prime e seconde). La vocazione è produrre servizi integrati, con una continua attenzione al mercato in modo da offrire soluzioni innovative, efficienti e personalizzate.

| Idealservice in cifre   |                            |
|-------------------------|----------------------------|
| <b>Giro d'affari</b>    | <b>Lavoratori occupati</b> |
| oltre 140 milioni       | oltre 3800 unità           |
| <b>Utile netto</b>      | <b>Clienti</b>             |
| oltre 2.7 milioni       | oltre 1092                 |
| <b>Patrimonio netto</b> | <b>Fornitori</b>           |
| oltre 49 milioni        | oltre 1250                 |

| Certificazioni  |
|---|
| UNI EN ISO 9001 (Qualità)   |
| UNI EN ISO 14001 (Ambiente)   |
| UNI EN ISO 45001 (Sicurezza)  |
| SA 8000 (Etica)   |
| MERIT AWARD per la Gestione Integrata QSA   |
| Certificato EBAFoS di asseverazione per l'adozione e l'efficace attuazione del Modello di organizzazione e gestione della Sicurezza |
| 3 stelle Rating di Legalità AGCM  |

## 3. VALIDITÀ DELLA CARTA

La presente Carta, redatta sulla base dello schema di riferimento approvato da ARERA, ha validità a decorrere dal 1/08/2021 fino alla decorrenza del nuovo affidamento, nel rispetto del principio di continuità del servizio pubblico di gestione dei rifiuti urbani.

# PRINCIPI FONDAMENTALI



## EGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ



Idealservice assicura l'erogazione del servizio, senza alcuna distinzione di sesso, razza, religione e opinioni politiche e gli stessi diritti e medesimi risultati a parità di servizio prestato, a tutti i cittadini-utenti, ovunque residenti o domiciliati. Si impegna, inoltre, ad adeguare la modalità di erogazione del servizio alle esigenze dei cittadini-utenti diversamente abili e/o appartenenti a categorie sociali deboli.

## CONTINUITÀ



Idealservice garantisce la continuità e la regolarità delle attività sulla base delle modalità previste nella convenzione di servizio. Si impegna, inoltre, ad adottare tutte le misure e i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i tempi di risoluzione di eventuali disservizi e fornire tempestive informazioni sulle motivazioni e la durata degli stessi, garantendo le prestazioni indispensabili per la tutela della salute e della sicurezza dell'utente.

## PARTECIPAZIONE



L'utente, singolarmente o attraverso Associazioni dei Consumatori espressamente delegate, ha il diritto di richiedere al soggetto gestore, ai sensi della Legge n. 241/1990 e del D.Lgs. n. 195/2005, le informazioni e i chiarimenti che lo riguardano, a presentare reclami e istanze, a produrre memorie e documenti. L'utente ha, inoltre, il diritto di partecipare attivamente alla vita aziendale presentando osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio.

## TRASPARENZA



Gli utenti hanno il diritto di conoscere i dati quantitativi e statistici riguardanti le attività di servizio, nonché di accedere ad archivi, registri, atti e documenti ai sensi e nelle modalità di quanto stabilito dalla Legge 241/1990 e del D. Lgs. 195/2005.

## EFFICACIA ED EFFICIENZA



Il soggetto gestore persegue l'obiettivo del continuo e progressivo miglioramento dei servizi, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo, secondo precisi criteri di fattibilità tecnica ed economica. Provvede altresì alla graduale informatizzazione, riduzione e semplificazione delle procedure adottate, al fine di limitare progressivamente gli adempimenti formali richiesti agli utenti.

## CORTESIA



Idealservice si impegna a garantire all'utente un rapporto basato sulla cortesia, sull'educazione ed il rispetto. Assicura, inoltre, di fornire tutte le informazioni e le indicazioni utili al fine di agevolare l'utente nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

## CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ DEI MESSAGGI



Idealservice, 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.

## SICUREZZA E TUTELA DELL'AMBIENTE



Idealservice, nello svolgimento del servizio e di ogni attività, garantisce, nei limiti delle proprie competenze, la tutela della salute e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori, nonché la salvaguardia dell'ambiente, impegnandosi a sviluppare strategie ed azioni finalizzate al risparmio delle risorse primarie ed alla riduzione delle fonti di inquinamento.

## PRIVACY



Il gestore si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del D.Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali", come modificato da ultimo dal D.Lgs. 101/2018 di adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016. In particolare i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere al 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 di alcune fasi delle attività sopra menzionate e, conseguentemente, trattati solo a tali fini dagli altri soggetti quali: società controllate dal gestore, 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.

**SERVIZIO  
DI  
GESTIONE  
DEI  
RIFIUTI  
URBANI**



Idealservice opera sul territorio del Comune di Vignanello servendo un bacino di:

|            |                        |
|------------|------------------------|
| Superficie | 20,53 kmq              |
| Residenti  | 4433 (dato ISTAT 2019) |

L'organico / parco mezzi complessivo (Vignanello, Vasanello, Vallerano, Gallese) è così composto:

|  |  |
|--|--|
| Sede direzionale                                     | Via Basaldella 90 33037 Pasion di Prato (UD) |
| Sede operativa                                       | Località Centignano - 01039 Vignanello (VT)  |
| Totale dipendenti, di cui:                           | N° 22  |
| Impiegati amministrativi                             | N° 1   |
| Addetti ai servizi e operai                          | N° 21  |
| Mezzi leggeri (fino a 3,5 t.)                        | N° 6   |
| Mezzi pesanti (peso totale a terra superiore 3,5 t.) | N° 1   |

I servizi svolti in virtù del Contratto di Servizio sono riconducibili alle seguenti macro - categorie:

- Servizi di pulizia e spazzamento
- Raccolta rifiuti urbani

Idealservice si occupa altresì dell'avvio al trattamento dei rifiuti urbani, raccolti in maniera differenziata, presso impianti terzi, al fine di massimizzare il recupero e la valorizzazione degli stessi.

## SERVIZI DI PULIZIA E SPAZZAMENTO



Nello specifico, le principali attività di pulizia svolte da Idealservice sono le seguenti:

- spazzamento meccanizzato e manuale

|                                     |
|-------------------------------------|
| <b>Frequenza</b>                    |
| lunedì - martedì - giovedì - sabato |

- pulizia e svuotamento cestini gettacarte

|                  |
|------------------|
| <b>Frequenza</b> |
| tutti i giorni   |

- pulizia mercato settimanale

|                             |
|-----------------------------|
| <b>Frequenza</b>            |
| 1 volta/settimana - giovedì |

## RACCOLTA RIFIUTI URBANI



Il servizio di raccolta dei rifiuti urbani viene svolto tramite:

- raccolta domiciliare porta a porta;
- raccolte domiciliari a chiamata.

Il servizio di raccolta domiciliare porta a porta presso le utenze domestiche e non domestiche prevede il seguente calendario di ritiro:

| TIPO RIFIUTO           | QUANDO VIENE RACCOLTO |         |           |         |         |        |          | COME CONFERIRE                                       |
|------------------------|-----------------------|---------|-----------|---------|---------|--------|----------|--|
|                        | LUNEDÌ                | MARTEDÌ | MERCOLEDÌ | GIOVEDÌ | VENERDÌ | SABATO | DOMENICA |  |
| ORGANICO               | 🗑️                    |         | 🗑️        |         | 🗑️      |        |          | CONTENITORE MARRONE                                  |
| IMBALLAGGI IN PLASTICA |                       |         |           | ♻️      |         |        |          | SACCHI GIALLI materiale sfuso ridotto di volume      |
| CARTA, CARTONE         |                       | ♻️      |           |         |         |        |          | CONTENITORE GRIGIO non introdurre sacchi in plastica |
| SECCO INDIFFERENZIATO  |                       |         |           |         | ♻️      |        |          | CONTENITORE ROSSO solo materiale non riciclabile     |
| VETRO E LATTINE        |                       |         |           |         |         | ♻️     |          | CONTENITORE BLU                                      |

Il servizio ordinario è affiancato da ulteriori raccolte domiciliari:



- Ritiro a domicilio rifiuti ingombranti/RAEE

Servizio gratuito - Per le utenze domestiche, per i ritiri al piano stradale di rifiuti ingombranti. Tale servizio viene effettuato su appuntamento, per prenotare il ritiro e ricevere informazioni sulle modalità di svolgimento del servizio è possibile chiamare il Numero Verde 800 955 029.

Durante il colloquio telefonico con l'utente, si apre una pratica con la quale viene:

- verificata la conformità dei materiali che l'utente intende conferire;
- attribuito il conferimento alla specifica utenza;
- definita la data del ritiro;
- fornita informazione sulle modalità di esposizione dei materiali da ritirare.

- Ritiro a domicilio pannolini / pannoloni

Servizio gratuito - Per le utenze domestiche

- Ritiro a domicilio rifiuti verdi (sfalci e ramaglie)

Servizio gratuito - Per le utenze domestiche, per i ritiri al piano stradale di piccole quantità di sfalci. Tale servizio viene effettuato il LUNEDÌ

## ALTRI SERVIZI

I servizi accessori a richiesta, per il carattere di generalità e connessione con il mantenimento dell'igiene pubblica, sono i seguenti:

- sfalcio e diserbo;
- pulizia marciapiedi.

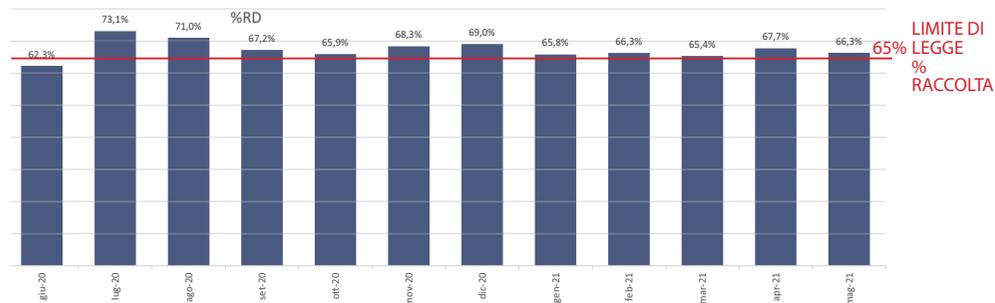
Tali servizi sono attivati da Idealservice in base ai fabbisogni comunali ed in genere legati ad una analisi puntuale di dettaglio locale e strettamente connessa alle effettive esigenze di servizio.

## OBIETTIVI DELLA RACCOLTA DIFFERENZIATA

Idealservice, come specificato nel Contratto di Servizio, annualmente si pone degli obiettivi legati ai principali servizi erogati, in modo da rappresentare le esigenze di cittadini/utenti e assicurare loro i medesimi risultati.

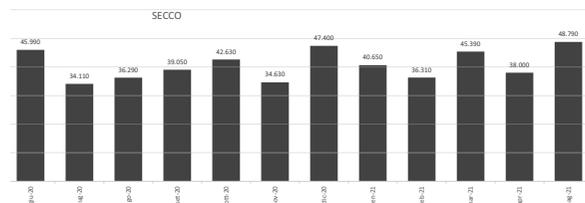
Di seguito gli indicatori quali-quantitativi sui quali viene misurata la performance aziendale, oggetto di verifica nei termini previsti dal Contratto di Servizio.

Nel grafico che segue, si evidenzia il limite di legge in termini di percentuale di raccolta differenziata\*:



\* Fonte: Idealservice Soc. Coop.

I grafici seguenti evidenziano le variazioni di **produzione pro-capite** del rifiuto secco indifferenziato.



## DESCRIZIONE E MANUTENZIONE CONTENITORI AD USO PRIVATO

Il servizio di manutenzione dei contenitori per uso privato consiste nella sostituzione dei contenitori danneggiati, a seguito di apertura della pratica da parte dell'utente.

L'utente può richiederne la sostituzione tramite:

Numero Verde 800 955 029;

Infopoint (Centro di Raccolta);

Portale Servizi Ambientali.

<https://serviziambientali.idealservice.it/it/comuni/vignanello/segnalazioni/>

La consegna sarà effettuata all'utenza a seguito della presentazione di un documento di identità (o delega dell'intestatario dell'utenza).

## CENTRO DI RACCOLTA

Il Centro di Raccolta è un'area presidiata e allestita, per il conferimento gratuito di tipologie di rifiuti urbani (per le utenze domestiche) e assimilati (per le utenze non domestiche). In tale area si svolgono attività di raccolta gratuita e di avvio al recupero di rifiuti ingombranti, elettrici ed elettronici (RAEE) e quelle tipologie di rifiuti che non possono essere conferiti nei contenitori stradali/domiciliari.

Per ricevere le informazioni relative alla localizzazione del Centro di Raccolta (stazione ecologica) e gli orari di apertura, alle frazioni e quantitativi di rifiuti conferibili da parte delle utenze domestiche e non domestiche è possibile consultare il sito

<https://serviziambientali.idealservice.it/it/comuni/vignanello/>

La gestione del Centro di Raccolta Intercomunale di Vignanello è di Idealservice.

I rifiuti che possono essere conferiti presso il Centro di Raccolta sono i seguenti:

- Imballaggi in vetro 15.01.07
- Ingombranti 20.03.07
- Metallo 20.01.40
- Sfalci e potature 20.02.01
- Carta e cartone 20.01.01
- Imballaggi in plastica 15.01.02
- Farmaci 20.01.32
- Legno 20.01.38
- Rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche R1 - R2 - R3 - R4 - R5
- Batterie e accumulatori 20.01.34
- Oli e grassi commestibili 20.01.25
- Frazione umida organica 20.01.08
- Residui della pulizia stradale 20.03.03
- Inerti 17.09.04
- Abiti usati 20.01.10

**INDICATORI  
QUALITÀ  
DEL  
SERVIZIO**



Lo **standard di qualità del servizio** è determinato dai seguenti fattori fondamentali:

- continuità del servizio, attraverso la regolarità nell'erogazione del servizio prestato su tutto il territorio servito;
- tutela dell'ambiente;
- formazione del personale;
- completezza ed accessibilità all'informazione da parte del cliente;
- rapidità d'intervento nel caso di disservizio;
- rilevazione sistematica del livello qualitativo delle prestazioni eseguite.

Gli standard di qualità individuati misurano la qualità del rapporto con l'utenza ed i livelli di prestazione nelle attività svolte. Gli stessi sono individuati attraverso i seguenti principi fondamentali:

- eguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficacia ed efficienza;
- parità di trattamento degli utenti, a parità di condizioni del servizio prestato, nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura;
- l'erogazione dei servizi pubblici con carattere di continuità e regolarità, limitando il più possibile eventuali disservizi imposti da esigenze tecniche;
- predisposizione di servizi sostitutivi di emergenza, fornendo al cittadino adeguate informazioni sugli eventuali disservizi, per quanto programmabili;
- garanzia di partecipazione di ogni Utente alla prestazione del servizio, sia perché l'Utente possa constatare la corretta erogazione del servizio, sia per collaborare al miglioramento dello stesso. A tal riguardo l'Utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano secondo le modalità previste dalla Legge 7/8/90 n.241;
- rapporto personale dell'Azienda operante e Utente improntato ad un modello di cortesia ed educazione, nel rispetto del Codice Etico, impegnandosi anche con interventi di formazione nei riguardi dei propri dipendenti;
- qualità del servizio e sostenibilità. Idealservice Soc. Coop. vuole realizzare un servizio efficiente ed efficace sia contribuire attivamente a migliorare la qualità della vita e dell'ambiente a beneficio della collettività.

Gli standard di qualità del servizio sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, che escludono situazioni straordinarie dovute a: eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità pubblica.

## ACCESSO ALLE INFORMAZIONI

È importante che l'utenza riceva tempestivamente, o quanto meno in tempi certi, risposta alle richieste inoltrate. Il tempo di risposta motivata a segnalazioni scritte o a richieste di informazioni scritte è quello intercorrente tra la data di ricevimento della segnalazione o della richiesta di informazioni e la data di invio della risposta all'Utente, quale risultante dal protocollo di Idealservice o dalla ricevuta del fax o di altro strumento telematico.

I tempi standard specifici garantiti per fornire risposte all'Utente sono:

|  |   |
|--|---|
| tempo massimo risposta a reclami e richieste scritte         | 30 giorni<br>(per il 70-90% delle prestazioni)        |
| tempo media attesa servizio telefonico (anno 2020)           | 153,4 secondi   |
| tempo massimo di attesa allo sportello                       | /   |
| tempo massimo ritiro rifiuti ingombranti                     | 7-10 giorni<br>(per il 70-90% delle prestazioni)      |
| tempo massimo interventi da segnalazioni (anno 2021)         | 11 giorni lavorativi                                  |
| numero interruzioni servizio di raccolta                     | /   |
| tempo massimo recupero interruzioni servizio di raccolta     | 24 ore<br>(per il 70-90% delle prestazioni)           |
| numero di interruzioni servizio spazzamento                  | /   |
| tempo massimo recupero interruzioni servizio spazzamento     | 24 ore<br>(per il 70-90% delle prestazioni)           |
| rapporto servizi regolari vs. servizi programmati            | 70-90%  |
| rapporto servizi regolari e recuperi vs. servizi programmati | 70-90%  |
| tempo massimo intervento dalla chiamata                      | 3 giorni lavorativi<br>(per 70-90% delle prestazioni) |

Se non altrimenti specificato i tempi indicati si intendono espressi in giorni di calendario, naturali e consecutivi.

Per la decorrenza, si fa riferimento al giorno successivo la data di protocollo aziendale.

Nello specifico, gli standard dei tempi di attesa sono riportati nella tabella seguente:

|   |   |
|---|---|
| Tempo di attesa al call center  | 60 secondi - 60% delle chiamate risposte -<br>120 secondi - 30% delle chiamate risposte |
| Tempo di risposta alla richieste scritte non richiedono sopralluogo o verifiche | 10 giorni lavorativi  |
| Tempo di risposta alla richieste scritte che richiedono sopralluogo o verifiche | 30 giorni lavorativi  |

**GESTIONE  
DEL  
RAPPORTO  
CON  
L'UTENZA**



Per informazioni, segnalazioni e reclami sui servizi gli utenti hanno a disposizione i seguenti strumenti:

## SITO INTERNET

Tutte le informazioni inerenti la gestione dei servizi e gli orari ed i giorni di effettuazione sono disponibili sul sito <https://serviziambientali.idealservice.it/it/>

## APPLICAZIONE IDEALSERVICE RIFIUTO ZERO

Per facilitare gli utenti nella raccolta differenziata Idealservice mette a disposizione un'applicazione mobile, scaricabile gratuitamente da Apple Store e Google Play.

Essa permette di:

- ricevere notifiche automatizzate su quale rifiuto esporre e quando esporlo;
- consultare in qualsiasi momento il calendario di raccolta;
- consultare tutte le principali informazioni sul servizio e i contatti utili;
- consultare le tipologie di rifiuti e le metodologie generali di raccolta;
- inviare segnalazioni (es. rifiuti abbandonati);
- compilare questionari di gradimento.

## FACEBOOK

All'interno della pagina Facebook aziendale <https://www.facebook.com/idealservice.coop> è possibile trovare tutti gli aggiornamenti sulle attività svolte e informazioni generali.

## NUMERO VERDE

Per ogni informazione è possibile contattare il

**Numero Verde 800 955 029 - dal lunedì al sabato - dalle 8,00 alle 18,00 - per:**

- richiedere informazioni sui servizi;
- inoltrare segnalazioni;
- prenotare il servizio di raccolta a domicilio dei rifiuti ingombranti e RAEE;
- prenotare il servizio di raccolta a domicilio dei rifiuti verdi;
- segnalare i contenitori domestici danneggiati per la raccolta differenziata;
- richiedere sostituzione contenitori danneggiati.

## SPORTELLO DI CONTATTO CON GLI UTENTI

Per qualunque informazione, e per comunicazioni inerenti alla gestione dei servizi, è possibile rivolgersi allo sportello informativo, la cui localizzazione ed i cui orari di apertura sono consultabili nel sito <https://serviziambientali.idealservice.it/it/> o possono essere richiesti telefonando al Numero Verde.

Indirizzo | località sp. Vasanellese 10 - Località Centignano, Vignanello (VT)

Orario di apertura | giovedì 8.30 -13.00

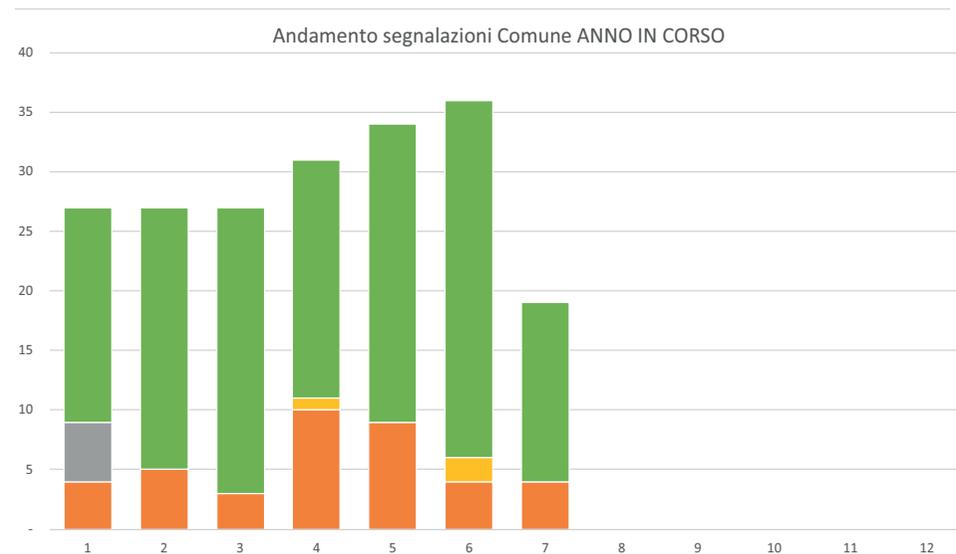
## CORRISPONDENZA

Oltre ai canali sopra descritti è possibile comunicare con Idealservice attraverso centralino centrale e periferico, posta elettronica, PEC, servizio postale.

| Servizi                                   | Contatti   | Orari  |
|---|--|--|
| Segreteria generale                       | 0432 693511  | Dal lunedì al venerdì<br>dalle 8.30 alle 13.00 e dalle<br>14.00 alle 17.30 |
| Segreteria logistica<br>(sede periferica) |  | Dal lunedì al venerdì<br>dalle 8.30 alle 13.00 e<br>dalle 14.00 alle 17.30 |
| E-mail                                    | logisticavignanello@idealservice.it                |  |
| PEC                                       | info@pec.idealservice.it                           |  |
| Posta ordinaria (sede<br>periferica)      | Via Alessandro Volta -<br>01021 Acquapendente (VT) |  |

Di seguito gli indicatori **quali-quantitativi** sui quali viene misurata la performance del servizio clienti:

## SEGNALAZIONI - ANNO 2021



■ Abbandono Rifiuti  
■ Richiesta attrezzatura domestica  
■ Richiesta sopralluogo  
■ Altro  
■ Anomalia Esposizione/Ritiro  
■ Richiesta attrezzatura NON DOMESTICA  
■ Segnalazione generica

| Anno | MESE | Anomalia Esposizione/Ritiro | Richiesta attrezzatura domestica | Richiesta attrezzatura NON DOMESTICA | Richiesta sopralluogo | Segnalazione generica | Totale | T.INTERVENTO DA SEGNALAZ. UTENTE. (GIORNI_TOT) (MEDIA MENSILE) | T.INTERVENTO DA SEGNALAZ. UTENTE. (GIORNI_LAVORAT) (MEDIA MENSILE) |
|------|------|-----------------------------|----------------------------------|--------------------------------------|-----------------------|-----------------------|--------|--|--|
| 2021 | 1    | 4                           | 5                                | 0                                    | 0                     | 18                    | 27     | 15   | 11,7   |
| 2021 | 2    | 5                           | 0                                | 0                                    | 0                     | 22                    | 27     | 16,6   | 13   |
| 2021 | 3    | 3                           | 0                                | 0                                    | 0                     | 24                    | 27     | 12   | 9,6  |
| 2021 | 4    | 10                          | 0                                | 1                                    | 0                     | 20                    | 31     | 14,6   | 11,3   |
| 2021 | 5    | 9                           | 0                                | 0                                    | 0                     | 25                    | 34     | 14,2   | 11   |
| 2021 | 6    | 4                           | 0                                | 2                                    | 0                     | 30                    | 36     | 12,3   | 9,8  |

## COMUNICAZIONE ED EDUCAZIONE AMBIENTALE

Idealservice si impegna ad assicurare una continua e completa informazione ai cittadini circa le modalità di prestazione dei servizi e ogni altra iniziativa dell'azienda. In particolare:

- **campagne promozionali** e informative, realizzate in occasione dell'avvio o dell'estensione di servizi e per la sensibilizzazione dei cittadini alla corretta fruizione del servizio;
- **materiale informativo** (opuscoli, pieghevoli, volantini) da distribuire agli utenti e da diffondere nei luoghi pubblici o in occasione di eventi locali;
- **incontri e serate informative** con i cittadini in occasione dell'avvio di nuovi servizi o in momenti in cui si renda necessario rinnovare l'informazione;
- **video informativi** in fase di avvio servizio e dirette video;
- **laboratori teorici e pratici** per diffondere una cultura ambientale nei cittadini;
- **punti di informazione** in occasione di eventi particolarmente frequentati;
- **campagne di educazione ambientale** dedicate agli istituti scolastici.

## SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Al fine di valutare il grado di soddisfazione del cliente relativamente alla qualità del servizio somministrato, Idealservice effettua delle indagini di **customer satisfaction** volte a:

- definire il grado di soddisfazione degli utenti del servizio di gestione dei rifiuti;
- identificare aree di debolezza e componenti di eccellenza creando una mappa delle priorità d'intervento;
- individuare le aspettative attese e quelle disattese nel corso di ciascun anno di attività;
- verificare alcuni elementi e bisogni conoscitivo-informativi da parte degli utenti.

L'organizzazione dell'indagine viene effettuata rispettando i seguenti passaggi:

- elaborazione del progetto d'indagine;
- realizzazione di un'indagine preliminare;
- redazione del questionario e pubblicazione sul sito <https://serviziambientali.idealservice.it/it/>
- elaborazione e presentazione dei risultati;
- impostazione dei piani di miglioramento e pubblicizzazione dei risultati.

L'indagine di **customer satisfaction** è finalizzata a raccogliere principalmente informazioni su:

- analisi socio-demografica degli intervistati
- qualità del servizio di raccolta rifiuti
- qualità di pulizie/igiene urbana
- qualità del personale Idealservice
- qualità degli operatori del Numero Verde
- qualità nella risposta a reclami/segnalazioni
- qualità del materiale informativo/comunicazione con gli utenti
- suggerimenti

Le domande che indagano la qualità presentano una scala da 1 (per nulla soddisfacente) a 5 (molto soddisfacente). Soddisfazione complessiva (media):

|                             |                           |              |                  |                           |
|-----------------------------|---------------------------|--------------|------------------|---------------------------|
| Estremamente<br>soddisfatto | Abbastanza<br>soddisfatto | Indifferente | Poco soddisfatto | Per niente<br>soddisfatto |
|-----------------------------|---------------------------|--------------|------------------|---------------------------|

L'indagine di **customer satisfaction** è pubblicato sul sito servizi ambientali al seguente link:

<https://serviziambientali.idealservice.it/it/comuni/vignanello/indagine-di-gradimento/>

11. Come giudichi il livello di rumorosità nelle varie fasi della raccolta dei rifiuti?

[Altri dettagli](#)

6

Risposte



Valutazione media 3.17

12. Come giudichi la cortesia e competenza del personale Idealservice?

[Altri dettagli](#)

6

Risposte



Valutazione media 3.67

13. Come giudichi la tempestività di risposta ai tuoi reclami?

[Altri dettagli](#)

4

Risposte



Valutazione media 2.00

In aggiunta a tale forma di verifica del livello di soddisfazione degli utenti, Idealservice prevede un'assistenza diretta sul territorio attraverso l'impiego degli **steward ambientali** per azioni di:

- presenza mercati, sagre ed eventi locali;
- presenza serate informative;
- interventi c/o scuole del territorio;
- controllo territorio (abbandoni e segnalazioni);
- presidio punti informativi;
- organizzazione giornate ecologiche e laboratori pratici.



**Per informazioni, prenotazioni e segnalazioni**



Numero Verde  
**800 955 029**

*Attivo dal lunedì al sabato  
dalle 8.00 alle 18.00*

<https://serviziambientali.idealservice.it/it/>

**APP IDEALSERVICE RIFIUTO ZERO**



QR CODE  
Google play



QR CODE  
App Store

