



COMUNE di CANINO (Prov. VT)

CARTA DELLA QUALITÀ UNICA DEL SERVIZIO DI GESTIONE INTEGRATA DEI RIFIUTI URBANI

(in attuazione della deliberazione ARERA n. 15/2022/R/RIF del 18/01/2022 e dei contenuti previsto dal Testo Unico per la regolazione della qualità del servizio rifiuti (TQRIF))

GESTORI: Idealservice Soc. Coop. e Comune di Canino/ETC

- Gestore della raccolta e trasporto e Gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade:
Idealservice Soc. Coop.
- Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti:
COMUNE DI CANINO o ETC (Ente Territorialmente Competente)

1. PREMESSA

La Carta Unica della Qualità dei Servizi di gestione dei rifiuti urbani (di seguito: “Carta dei Servizi”) è un documento che individua i principi, le regole, gli standard qualitativi dei servizi, al fine di tutelare le esigenze dei cittadini-utenti nel rispetto dei principi di efficacia, efficienza ed economicità.

La Carta dei Servizi rappresenta l’impegno del soggetto Gestore ad assicurare il livello di qualità del servizio nei confronti dei cittadini-utenti, nel rispetto dei principi, delle regole e degli standard in essa prestabiliti, in modo da garantire la chiarezza del rapporto ed il miglioramento continuo del servizio anche attraverso l’individuazione di idonei strumenti di controllo e monitoraggio.

A tal fine, la Carta dei Servizi si propone di illustrare in modo chiaro e dettagliato le caratteristiche dei servizi erogati dal soggetto di gestione tecnica e contrattuale mediante la definizione degli standard di qualità dei servizi, dei diritti dei cittadini-utenti e delle relative modalità di tutela.

La presente Carta dei Servizi il documento con cui il **Gestore delle tariffe e dei rapporti con gli utenti** (Comune di Canino) e il **Gestore dei servizi di raccolta, trasporto, spazzamento e lavaggio** (Idealservice Soc. Coop.), indicano:

- i livelli di qualità attesi per i servizi erogati
- le loro modalità di fruizione
- i principi fondamentali e gli standard di qualità del servizio
- le regole di relazione tra utenti e Gestori

in ottemperanza alla legislazione in materia ambientale europea e nazionale e ai sensi del Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (**TQRIF**), introdotto con Delibera 15/2022 di ARERA (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente).

Il presente documento è redatto da tutti i Gestori del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, relativamente agli utenti del servizio medesimo.

La Carta, con riferimento agli aspetti quali-quantitativi dei servizi deve intendersi integrativa dei seguenti documenti, a cui si rimanda per eventuali necessità di approfondimento:

- **il contratto e capitolato tecnico del servizio gestione rifiuti**, tra Comune di Canino e Idealservice Soc. Coop. in cui sono indicate le modalità operative del servizio;
- **il Regolamento Comunale del servizio di gestione rifiuti**, che stabilisce le regole per lo svolgimento dell’attività di raccolta, trasporto e conferimento dei rifiuti urbani al fine di promuovere il recupero/riciclo e per la cura dell’igiene pubblica (*disponibile sul sito internet del Comune*);
- **il Regolamento della Tassa sui Rifiuti (TARI)**, in cui sono indicati i criteri applicativi della tariffa/tassa sui rifiuti quali soggetti passivi, superfici soggette, modalità di calcolo, agevolazioni e riduzioni, modalità di riscossione, accertamenti e contenzioso, rimborsi, sanzioni ed interessi per omessi pagamenti e omesse o infedeli dichiarazioni (*disponibile sul sito internet del Comune*);
- **il Regolamento delle generale delle tributarie ed extratributarie**, che stabilisce la disciplina generale della gestione e riscossione delle entrate tributarie comunali, compresa la Tari (*disponibile sul sito internet del Comune*).

La Carta della Qualità unica è suddivisa in due sezioni:

- la **PRIMA SEZIONE** è relativa ai servizi di **raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio** svolti dal Gestore Idealservice Soc. Coop.;
- la **SECONDA SEZIONE** è relativa ai servizi di gestione delle tariffe e dei rapporti con gli utenti (TARI) svolti dal Comune di Canino/ETC.

2. GLOSSARIO

- **attivazione** è l'avvio del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani;
- **attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti** comprende le operazioni di: *i)* accertamento, riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento ovvero l'attività di fatturazione); *ii)* gestione del rapporto con gli utenti (inclusa la gestione reclami) anche mediante sportelli dedicati o *call-center*; *iii)* gestione della banca dati degli utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso; *iv)* promozione di campagne ambientali; *v)* prevenzione della produzione di rifiuti urbani;
- **attività di raccolta e trasporto** comprende le operazioni di raccolta (svolta secondo diversi modelli di organizzazione del servizio) e di trasporto dei rifiuti urbani verso impianti di trattamento, di smaltimento, di riutilizzo e/o recupero;
- **attività di spazzamento e lavaggio delle strade** comprende le operazioni di spazzamento - meccanizzato, manuale e misto - e di lavaggio delle strade e del suolo pubblico, svuotamento cestini e raccolta foglie, escluse le operazioni di sgombero della neve dalla sede stradale e sue pertinenze, effettuate al solo scopo di garantire la loro fruibilità e la sicurezza del transito;
- **Autorità** è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA);
- **Carta della qualità:** è il documento, redatto in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati gli obblighi e i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani;
- **Centro di raccolta** è la struttura conforme ai requisiti di cui al decreto del Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare 8 aprile 2008;
- **cessazione del servizio** è la decadenza dei presupposti per il pagamento della tariffa e la contestuale disattivazione del servizio nel caso di raccolta domiciliare o di raccolta stradale e di prossimità con accesso controllato, a seguito della comunicazione attestante la data in cui è intervenuta tale cessazione;
- **contenitore sovra-riempito** è il contenitore il cui volume risulta saturato, impedendo ulteriori conferimenti da parte degli utenti;
- **data di consegna** è la data di consegna all'utente delle attrezzature per la raccolta, quali ad esempio, i mastelli o i sacchetti nel caso di raccolta domiciliare o le tessere di identificazione dell'utente in presenza di contenitori della raccolta stradale/di prossimità ad accesso controllato;
- **data di invio** è:
 - per le comunicazioni e le richieste inviate tramite fax o servizi postali, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna al servizio postale incaricato dell'inoltro; nel caso in cui il servizio postale non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
 - per le comunicazioni e le richieste rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;
 - per le comunicazioni e le richieste trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo del gestore o la data di invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica;
- **data di ricevimento** è:
 - per le richieste e le comunicazioni inviate tramite fax o servizi postali, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna da parte del servizio postale incaricato dell'inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il servizio postale non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
 - per le richieste e le comunicazioni ricevute presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta;
 - per le richieste e le comunicazioni trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione;
- **disservizio** è il non corretto svolgimento del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ovvero dei singoli servizi che lo compongono che provoca disagi all'utente o interruzioni del servizio senza, tuttavia, generare situazioni di pericolo per l'ambiente, le persone, o le cose;
- **documento di riscossione** è l'avviso o invito di pagamento, oppure la fattura, trasmesso/a all'utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dei singoli servizi che lo compongono;
- **Ente di governo dell'Ambito** è il soggetto istituito ai sensi del decreto-legge 13 agosto 2011, n. 138;
- **Ente territorialmente competente** è l'Ente di governo dell'Ambito, laddove costituito ed operativo, o, in caso contrario, la Regione o la Provincia autonoma o altri enti competenti secondo la normativa vigente;

- **gestione** è l'ambito tariffario, ovvero il territorio, comunale o sovra-comunale, sul quale si applica la medesima tariffa (sia essa TARI o tariffa corrispettiva);
- **gestore** è il soggetto che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero i singoli servizi che lo compongono, ivi inclusi i Comuni che gestiscono in economia. Non sono considerati gestori i meri prestatori d'opera, ossia i soggetti come individuati dall'Ente territorialmente competente che, secondo la normativa di settore, sono stabilmente esclusi dall'obbligo di predisporre il Piano Economico Finanziario;
- **gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti** è il soggetto che eroga i servizi connessi all'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, ivi incluso il Comune che gestisce la suddetta attività in economia;
- **gestore della raccolta e trasporto** è il soggetto che eroga il servizio di raccolta e trasporto, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia;
- **gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade** è il soggetto che eroga il servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia;
- **giorno lavorativo** è il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;
- **interruzione del servizio** è il servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto programmato e non ripristinato entro il tempo di recupero;
- **livello o standard generale di qualità** è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti;
- **MTR-2** è il Metodo tariffario del servizio integrato di gestione dei rifiuti per il periodo 2022-2025, approvato con deliberazione 3 agosto 2021, 363/2021/R/RIF;
- **operatore di centralino**: è la persona in grado di raccogliere le informazioni necessarie per attivare il servizio di pronto intervento e di impartire al chiamante le istruzioni per tutelare la sua ed altrui sicurezza;
- **prestazione** è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni lavoro o intervento effettuato dal gestore su richiesta;
- **Programma delle attività di raccolta e trasporto**: documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di raccolta e trasporto all'interno della gestione di riferimento;
- **Programma delle attività di spazzamento e lavaggio**: documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade all'interno della gestione di riferimento;
- **reclamo scritto**: è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'Associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati e delle segnalazioni per disservizi;
- **richiesta di attivazione del servizio**: è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia di attivazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;
- **richiesta di variazione e di cessazione del servizio**: è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia rispettivamente di variazione e di cessazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;
- **richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati**: è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, anche per via telematica, con la quale l'utente esprime, in relazione ad importi già pagati o per i quali è stata richiesta la rateizzazione, lamentele circa la non correttezza degli importi addebitati;
- **rifiuti urbani**: sono i rifiuti di cui all'articolo 184, comma 2, del decreto legislativo 152/06 e s.m.i.;
- **TQRIF** è il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani;
- **segnalazione per disservizio**: comunicazione di un disservizio effettuata tramite servizio telefonico, posta inclusa la posta elettronica, o sportello (fisico e *online*), ove previsto;
- **servizio di ritiro dei rifiuti su chiamata** è il servizio di raccolta domiciliare dei rifiuti urbani che per natura o dimensione non sono compatibili con le modalità di raccolta domiciliare o stradale e di prossimità adottate ordinariamente nella gestione, quali, ad esempio, i rifiuti ingombranti, i RAEE, sfalci e potature;
- **servizio integrato di gestione** comprende il complesso delle attività volte ad ottimizzare la gestione dei rifiuti urbani (indipendentemente dalla classificazione che assumono durante il loro percorso) vale a dire: l'attività di raccolta e trasporto; l'attività di trattamento e smaltimento; l'attività di trattamento e recupero; l'attività di spazzamento e lavaggio delle strade, nonché l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti;
- **servizio telefonico**: è il servizio telefonico che permette all'utente di mettersi in contatto con il proprio gestore per

- richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, e per ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- **sportello fisico**: è un punto di contatto sul territorio, che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
 - **sportello online**: è la piattaforma *web* che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
 - **TARI** è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, commi 639 e 651, della legge 147/13, comprensiva sia della TARI determinata coi criteri presuntivi indicati nel d.P.R. 158/99 (TARI presuntiva) sia della TARI determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel D.P.R. 158/99 (tributo puntuale);
 - **tariffa corrispettiva** è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, comma 668, della legge 147/13;
 - **tariffazione puntuale** è la tariffa corrispettiva o il tributo puntuale istituito ai sensi dell'articolo 1, comma 651, legge 147/13 ove la TARI sia determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel D.P.R. 158/99;
 - **tempo di recupero** è il tempo entro cui il servizio non espletato puntualmente può essere effettuato senza recare una effettiva discontinuità all'utente;
 - **TITR**: è il Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti, di cui all'Allegato A alla deliberazione 31 ottobre 2019, 444/2019/R/RIF;
 - **utente** è la persona fisica o giuridica che è o che sarà intestataria del documento di riscossione;
 - **utenza** è l'immobile o l'area soggetta a tariffazione come definita all'articolo 2, comma 1, lettera c), del D.M. 20 aprile 2017;
 - **variazione del servizio** è la modifica dei presupposti per il pagamento della tariffa. Rientrano nella variazione del servizio anche le fattispecie disciplinate dall'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06.

3. PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"; all'art. 2 istituisce il Comitato permanente per la Carta dei servizi pubblici e prevede l'introduzione di standard di qualità.
- Decreto-legge 12 maggio 1995, n. 163 "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni", convertito con modificazioni dalla L. 11 luglio 1995, n. 273; all'art. 2 dispone l'emanazione di schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici tramite decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri e l'adozione di tali schemi da parte delle pubbliche amministrazioni entro 120 giorni dalla stessa pubblicazione.
- Legge 14 novembre 1995, n. 481; affida ad ARERA il compito - tra gli altri - di promuovere la tutela degli interessi di utenti e consumatori, tenuto conto della normativa comunitaria in materia e degli indirizzi di politica generale formulati dal Governo, nonché di contemperare, nella definizione del sistema tariffario, gli obiettivi economico-finanziari dei soggetti esercenti il servizio con gli obiettivi generali di carattere sociale.
- Legge 24 dicembre 2007, n. 244 "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008)"; in particolare, all'art. 1, comma 461, si prevede l'obbligo per il soggetto gestore di redigere e pubblicare la Carta dei Servizi in conformità a intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel Contratto di Servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie, nonché le modalità di ristoro dell'utenza.
- Legge 24 marzo 2012, n. 27. Conversione, con modificazioni, del decreto-legge 24 gennaio 2012, n. 1, "Misure urgenti in materia di concorrenza, liberalizzazioni e infrastrutture".
- Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 sul Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e

- gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni.
- Legge 27 dicembre 2017, n. 205 “Bilancio di previsione dello Stato per l’anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020”; ha assegnato ad ARERA funzioni di regolazione e controllo in materia di rifiuti urbani, precisando che tali funzioni sono attribuite “con i medesimi poteri e nel quadro dei principi, delle finalità e delle attribuzioni, anche di natura sanzionatoria, stabiliti dalla legge 481/95”.
- Delibera ARERA 18 gennaio 2022 n.15/2022/R/rif sulla Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

4. SCHEMA REGOLATORIO

L’ARERA ha definito un set di obblighi di servizio di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani, minimi ed omogenei per tutto il territorio nazionale, affiancati da indicatori e relativi standard generali, differenziati a seconda del livello qualitativo effettivo di partenza definito in base alle prestazioni operative di servizio.

Sono questi gli obiettivi del ‘**Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani’ (TQRIF)**, approvato da ARERA con la delibera 15/2022/R/RIF.

Nuovi standard minimi tecnici e contrattuali che entreranno in vigore dal 1° gennaio 2023, ma per i quali la regolazione obbliga gli Enti territorialmente competenti a scegliere, uno dei quattro schemi regolatori previsti (da minimo ad avanzato), in base al livello di servizio effettivo di partenza.

Lo Schema Regolatorio della presente Carta di Servizio, si fonda dunque:

- sul **TQRIF**;
- sulla Deliberazione di Giunta Comunale n.48 del 29/03/2022 ratificata con Deliberazione di Consiglio Comunale n. 16 del 14/04/2022, con cui il Comune di Canino ha determinato di adottare lo **Schema I**, con livello qualitativo minimo così come indicato nella tabella sottostante.

		PREVISIONI DI OBBLIGHI E STRUMENTI DI CONTROLLO IN MATERIA DI QUALITÀ TECNICA (CONTINUITÀ, REGOLARITÀ, E SICUREZZA DEL SERVIZIO)	
		QUALITÀ TECNICA= NO	QUALITÀ TECNICA= SI
PREVISIONI DI OBBLIGHI IN MATERIA DI QUALITÀ CONTRATTUALE	QUALITÀ CONTRATTUALE = NO	SCHEMA I LIVELLO QUALITATIVO MINIMO	SCHEMA III LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO
	QUALITÀ CONTRATTUALE = SI	SCHEMA II LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO	SCHEMA IV LIVELLO QUALITATIVO AVANZATO

5. VALIDITA', VIGENZA E DIFFUSIONE DELLA CARTA

La presente Carta della Qualità unica ha validità pluriennale anche se, su base annuale, i suoi potranno essere aggiornati o revisionati in relazione a modifiche normative, cambiamenti di tipo tecnico e/o organizzativo di gestione del servizio, a nuove esigenze manifestate, dai Gestori o dagli utenti, anche per il tramite delle Associazioni di tutela dei Consumatori.

Tutti gli aggiornamenti (escluse le variazioni ordinarie dei programmi annuali dei servizi) devono essere approvati dall'Ente Territorialmente Competente.

6. PRINCIPI FONDAMENTALI E CAUSE DI FORZA MAGGIORE

La gestione dei rifiuti si attiene ai principi di precauzione, prevenzione, sostenibilità, proporzionalità, nonché al "principio di chi inquina paga". È necessaria la responsabilizzazione e cooperazione di tutti i soggetti coinvolti nella produzione, distribuzione e consumo di beni da cui originano i rifiuti.

Gli utenti contribuiscono alla qualità del servizio rispettando i criteri per la raccolta e il conferimento delle diverse tipologie di rifiuti differenziati e per l'igiene urbana contenuti nel Regolamento Comunale e nei calendari dal sito <https://serviziambientali.idealservice.it/it/comuni/canino/>, come meglio specificato nel seguito della presente Carta della qualità.

I principi ispiratori sono:

Eguaglianza

I Gestori, nell'erogazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani, si impegnano:

- a) al rispetto del principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi;
- b) a non compiere nessuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica e condizioni socioeconomiche;
- c) garantire nello svolgimento dei servizi prestati, la parità di trattamento fra le diverse categorie o fasce di utenti, nei limiti resi possibili dalle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale gestito;
- d) a raggiungere, previa adeguata programmazione, il medesimo livello di servizio reso agli utenti in tutto il territorio di competenza, compatibilmente con le differenti caratteristiche territoriali;
- e) a prestare una particolare attenzione nell'erogazione del servizio nei confronti dei soggetti diversamente abili, anziani ed appartenenti a fasce sociali deboli, conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.

A tale scopo si impegnano a:

- organizzare e mantenere attivo un sito internet funzionante ed accessibile, con un dettaglio di contenuti aggiornati nel rispetto degli standard internazionali. Per "accessibilità" s'intende un insieme di tecniche ed applicazioni progettuali volte a rendere i contenuti informativi di un sito web raggiungibili e fruibili dal maggior numero di soggetti, al fine di garantire la fruibilità della consultazione;
- ridurre al minimo, per quanto possibile, l'attesa agli sportelli fisici per le persone disabili, gli anziani, le donne in evidente stato di gravidanza;
- minimizzare il disagio conseguente ad eventuali e possibili interruzioni programmate o non programmate nell'erogazione del servizio.

Imparzialità

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

Continuità

Il servizio di raccolta, trasporto e spazzamento è erogato con continuità, regolarità e senza interruzioni secondo le modalità previste dalle norme vigenti e nel Contratto di Servizio. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio si è tenuti ad intervenire per risolvere nel più breve tempo possibile il problema, adottando misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile, provvedere, a richiesta, a fornire agli stessi tempestive informazioni sulle motivazioni e la durata dell'interruzione.

Partecipazione e accesso agli atti

Nella prestazione del servizio si garantisce sempre la partecipazione dell'utente, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, che per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori.

L'utente può produrre reclami, memorie e documenti e prospettare osservazioni, per cui è necessario il riscontro da parte dei Gestori.

L'utente ha comunque diritto di accedere ai documenti ed alle informazioni detenuti dai Gestori o rispetto ai quali l'utente medesimo vanta un interesse diretto, concreto ed attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è chiesto l'accesso, ai sensi di quanto stabilito dalla legge n. 241 del 1990 e s.m.i.

Efficienza ed efficacia

Il servizio è erogato in modo da garantirne l'efficienza e l'efficacia nell'ottica del miglioramento continuo, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo, conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.

Trasparenza

A garanzia di trasparenza nei confronti dei vari portatori di interessi, i Gestori divulgano, ciascuno per quanto di propria competenza, le informazioni relative ai servizi erogati sui rispettivi siti internet, ovvero:

- per il Comune di Canino nella sezione "*Portale Trasparenza SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI*" del sito www.comune.canino.vt.it;
- per il Gestore Idealservice Soc. Coop. nella sezione del proprio sito internet <https://serviziambientali.idealservice.it/it/comuni/canino/>.

Cortesìa

È garantito all'utente l'erogazione dei servizi, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo, basati su cortesia e rispetto. A tal fine i dipendenti sono tenuti ad agevolare l'utente nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi, ad impegnarsi a soddisfare, ove possibile, le sue richieste.

Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

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

Qualità, salute, sicurezza e rispetto dell'ambiente

Il Gestore del servizio di igiene urbana si impegna a garantire l'attuazione di un sistema di gestione della qualità, tendente al miglioramento continuo delle prestazioni, che assicuri la soddisfazione delle legittime esigenze ed aspettative delle parti interessate; nonché un sistema di gestione ambientale, assicurando, per quanto connesso all'attività del servizio di gestione dei rifiuti urbani, la riduzione degli impatti ambientali, la conformità alle norme di settore e la prevenzione a qualsiasi forma di inquinamento, la tutela della salute e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori, nonché la salvaguardia dell'ambiente, nel rispetto della normativa esistente.

Privacy e Protezione dei Dati

I Gestori si impegnano a tutelare i dati personali e tutte le informazioni relative agli utenti garantendo il diritto di ciascun utente di accedere alle informazioni che lo riguardano, agevolando tutti gli altri diritti dell'interessato in materia di trattamento dei dati personali.

A tal fine sono adottate tutte le misure necessarie al rispetto del Regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016 (GDPR) e dal D.Lgs. 101/2018 considerata la designazione di un Responsabile della Protezione dei Dati (Data Protection Officer – DPO).

Cause di forza maggiore

Il mancato svolgimento di servizi può essere imputabile alle cause di forza maggiore, che a titolo esemplificativo e non esaustivo ivi si elencano:

- atti di autorità pubblica;
- eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente;
- scioperi;

- mancato ottenimento di atti autorizzativi;
- situazioni di traffico veicolare interrotto per incidenti o a seguito di disposizioni di autorità pubblica;
- indisponibilità degli impianti di trattamento;
- situazioni metereologiche avverse di particolare gravità adeguatamente documentate (con riferimento al servizio di spazzamento e il lavaggio delle strade)

nonché ad ulteriori cause di forza maggiore definite tali da disposizioni legislative e regolamentari di pertinenza.

Resta fermo l'impegno di contenere al minimo l'eventuale disagio degli utenti.

7. GLI UTENTI

Sono utenti del servizio di gestione rifiuti urbani tutti i cittadini, le imprese e gli enti che usufruiscono del servizio pubblico di gestione rifiuti urbani espletato sulle aree pubbliche o su quelle private ad uso pubblico (salvo diversi accordi tra Gestore del servizio di igiene urbana e Comune) ubicate nel Comune di Canino.

- **Utente** è la persona fisica o giuridica soggetto passivo ai fini TARI.
- **Utenza** è l'immobile o porzione di esso, o l'area soggetta al pagamento della Tassa.

PRIMA SEZIONE

GESTIONE DEI SERVIZI DI RACCOLTA, TRASPORTO, SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE

Gestore:

Idealservice Soc. Coop.

Via Basaldella, 90

33037 Pasian di Prato (UD)

P.IVA 00223850306

CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO



APRILE 2023

SOMMARIO

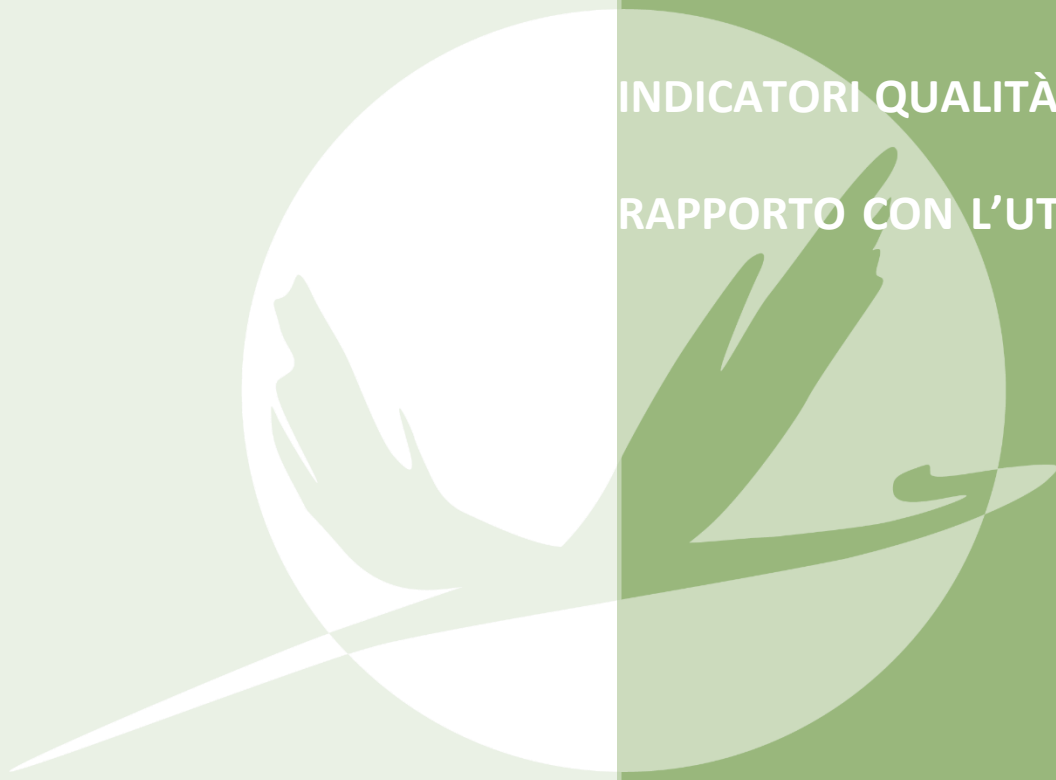
INTRODUZIONE

PRINCIPI FONDAMENTALI

SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

INDICATORI QUALITÀ DEL SERVIZIO GESTIONE DEL

RAPPORTO CON L'UTENZA SCHEMA REGOLATORIO



INTRODUZIONE



1. LA CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

Il presente documento viene redatto in conformità a quanto disposto dalla **delibera 15/2022/R/rif 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 Canino (VT) per la gestione dei rifiuti urbani ed 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/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

Giro d'affari

oltre 140 milioni

Utile netto

oltre 2.7 milioni

Patrimonio netto

oltre 49 milioni

Lavoratori occupati

oltre 3800 unità

Clienti

oltre 1092

Fornitori

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 1/09/2021 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 COMPRENSIBILITÀ 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 Canino servendo un bacino di:

Superficie 124,04 kmq	
Residenti 5206 (dato ISTAT 2019)	

L'organico / parco mezzi è così composto:

Sede direzionale	Via Basaldella 90 – 33037 Pasiand di Prato (UD)
Sede operativa	Via Alessandro Volta - 01021 Acquapendente (VT)
Totale dipendenti, di cui:	Calcolato automaticamente
Impiegati	Calcolato automaticamente
Addetti ai servizi e operai	Calcolato automaticamente
Mezzi leggeri (fino a 3,5 t.)	5
Mezzi pesanti (peso totale a terra superiore 3,5 t.)	3

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 idonei impianti autorizzati, al fine di massimizzare il recupero e la valorizzazione degli stessi.

SERVIZI DI PULIZIA E SPAZZAMENTO

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

- **spazzamento meccanizzato**

Il servizio viene svolto da uno o due operatori con l'ausilio di una spazzatrice che consente la pulizia/lavaggio dei marciapiedi e della pavimentazione stradale.

Zone servite Frequenza

territorio comunale da lunedì a sabato

- **spazzamento manuale**

Lo spazzamento manuale viene effettuato da un operatore solitamente munito di veicolo leggero, o, nei centri storici, di semplici strumenti manuali.

Zone servite Frequenza

territorio comunale da lunedì a sabato

- **pulizia e svuotamento cestini gettacarte**

I cestini stradali presenti sul territorio comunale vengono svuotati secondo con la seguente frequenza:

Zone servite Frequenza

intero territorio comunale tutti i giorni

- **spazzamento e raccolta mercato rionale**

Zone servite Frequenzail

martedì

- **lavaggio fontane pubbliche**

- **pulizia bagni pubblici**

- **diserbo dei marciapiedi**

RACCOLTA RIFIUTI URBANI

Il servizio di raccolta dei rifiuti urbani viene svolto tramite:

- raccolta domiciliare porta a porta;
- isola ecologica con accesso vincolato e riconoscimento utenza;
- isola informatizzata;

- raccolte domiciliari a chiamata.

Il servizio di raccolta domiciliare porta a porta prevede il seguente calendario di ritiro:

<https://serviziambientali.idealservice.it/it/comuni/canino/calendario>

Nel caso di conferimenti non corretti da parte dell'Utente gli operatori non raccolgono il materiale, ma provvedono ad applicare sul contenitore/sacchetto un avviso (adesivo) che segnala la non conformità.

In questo modo l'Utente è sottoposto ad una costante attività formativa di controllo, in quanto deve ritirare il contenitore/sacchetto non raccolto, correggere l'errore di conferimento e riesporre il rifiuto nel successivo turno di raccolta.

Il servizio di raccolta tramite **isola ecologica** è previsto per le utenze non domestiche dotate di apposita tessera per l'apertura del cancello.

L'isola ecologica è posizionata in via d'Ischia (presso il parcheggio), l'area è videosorvegliata.

È possibile conferire i seguenti rifiuti:

Frazione rifiuto	Tipo contenitore	Modalità
organico	cassonetto marrone	isola ecologica
secco indifferenziato	cassonetto grigio - apertura con tessera	isola ecologica
imballaggi in plastica	cassonetto giallo	isola ecologica
vetro e lattine	cassonetto grigio	isola ecologica
carta e cartone	cassonetto blu	isola ecologica

indirizzi sono i seguenti:

- località rurale Roggi
- via di Tarquinia

É possibile conferire i seguenti rifiuti:

Frazione rifiuto	Tipo contenitore	Modalità
organico	cassonetto marrone	isola informatizzata
secco indifferenziato	sportello grigio - apertura con tessera	isola informatizzata
imballaggi in plastica	cassonetto giallo	isola informatizzata
vetro e lattine	cassonetto grigio	isola informatizzata
carta e cartone	cassonetto blu	isola ecologica

Il servizio di raccolta tramite **isole informatizzate** è previsto per le utenze domestiche non residenti dotate di apposita tessera per l'apertura delle celle per il conferimento. La tessera è possibile ritirarla presso l'Infopoint.

Le isole informatizzate si trovano in un'area videosorvegliata, gli

Il servizio ordinario è affiancato da ulteriori raccolte domiciliareattivabili a chiamata:

- **Ritiro a domicilio rifiuti ingombranti/RAEE**

Servizio gratuito - Per le utenze domestiche, per i ritiri al piano stradaledi 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 955029.

- **Ritiro a domicilio rifiuti verdi (sfalci e ramaglie)**

Servizio gratuito - Per le utenze domestiche, per i ritiri al piano stradale di sfalci verdi.

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 955029.

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 materialida ritirare.

ALTRI SERVIZI

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

- raccolta carogne animali;
- raccolta rifiuti abbandonati;
- raccolta pile e farmaci;
- raccolta rifiuti cimiteriali;
- raccolta oli vegetali presso il Centro di Raccolta;
- raccolta abiti usati.

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.

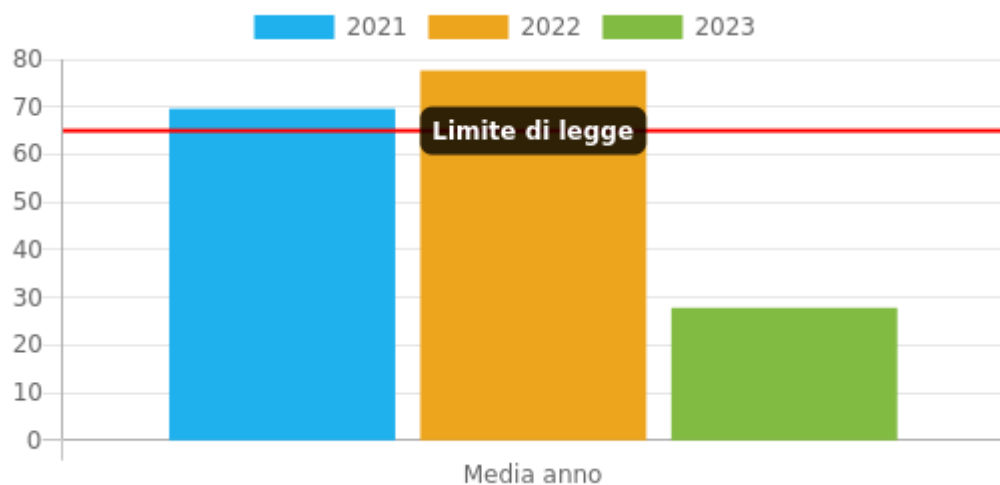
OBIETTIVI DELLA RACCOLTA DIFFERENZIATA

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.

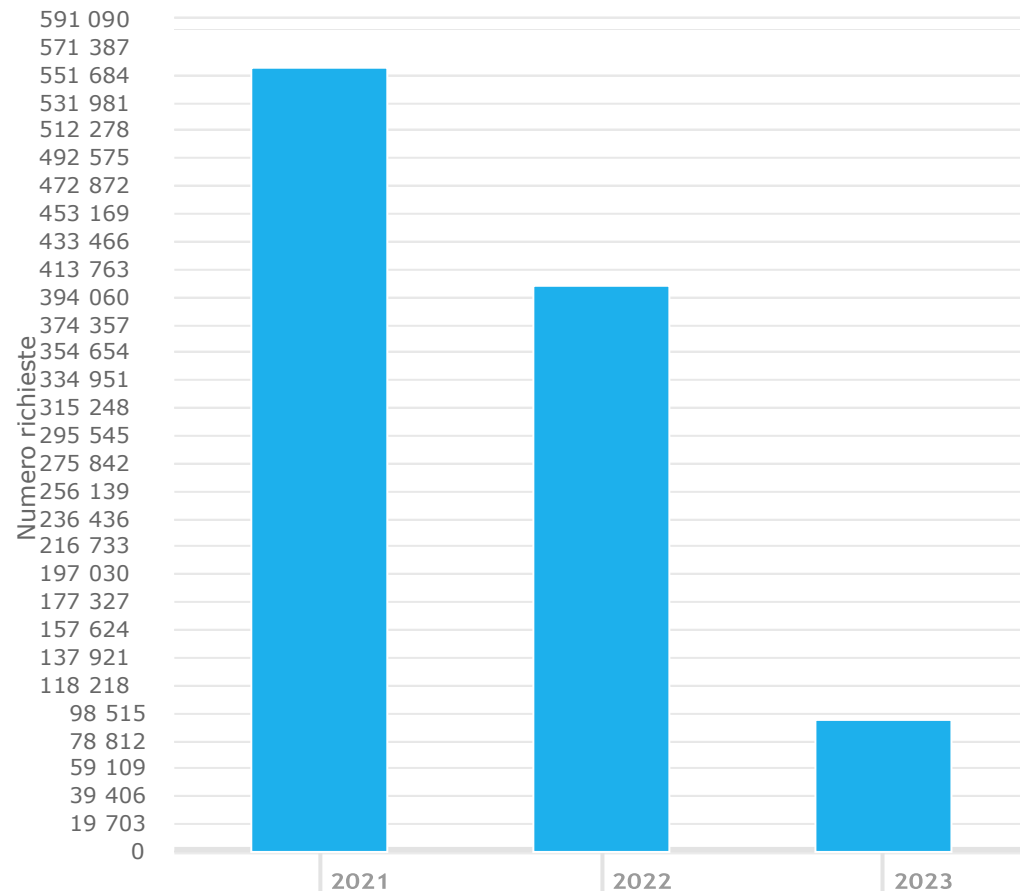
Nel grafico che segue, si evidenzia il limite di legge in termini di percentuale di raccolta differenziata*:

Grafico % differenziata annuale



Il grafico seguente evidenzia le variazioni di produzione pro-capite del rifiuto secco indifferenziato.

● RIFIUTI URBANI NON DIFFERENZIATI



DESCRIZIONE E MANUTENZIONE CONTENITORI AD USO PRIVATO

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

L'utente può richiederne la sostituzione tramite:

Numero Verde 800 955029

Ufficio Comune;

Portale Idealservice [Segnalazioni e richieste - Canino - IDEALSERVICE](#)

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

[Comuni / Canino - Canino - 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
- Batterie e accumulatori 20.01.34
- Farmaci 20.01.32
- Oli e grassi commestibili 20.01.25
- Rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche R1 - R2 - R3 -R4 - R5

**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 dallaricevuta 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 (per il 70-90% delle prestazioni)
tempo media attesa servizio telefonico	179,9 secondi
tempo massimo ritiro rifiuti ingombranti	7-10 giorni (per il 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.

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 equando 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 indagini di customer satisfaction.

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 955029 - dal lunedì al sabato - dalle 8 alle 18** - per:

- richiedere informazioni sui servizi;
- inoltrare segnalazioni;
- prenotare servizi a domicilio;
- segnalare i contenitori domestici danneggiati per la raccolta differenziata;
- richiedere sostituzione contenitori danneggiati.

NUMERO VERDE PRONTO INTERVENTO

In caso di urgenze è possibile chiamare il **Numero del Pronto Intervento 800719740** - attivo h24.

Soltanto per le casistiche rientrano nei seguenti punti:

- richieste di pronto intervento per la rimozione di rifiuti abbandonati, laddove presentino profili di criticità in tema di sicurezza, ovvero ostacolano la normale viabilità o generino situazioni di degrado o impattino sulle condizioni igienico-sanitarie;
- richieste di pronto intervento riguardanti la rimozione dei rifiuti stradali in seguito a incidenti, laddove ostacolano la normale viabilità o creino situazioni di pericolo;
- richieste di pronto intervento per errato posizionamento o rovesciamento dei cassonetti della raccolta stradale e di prossimità o dei cestini, nel caso in cui costituiscano impedimento alla normale viabilità.

CORRISPONDENZA

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

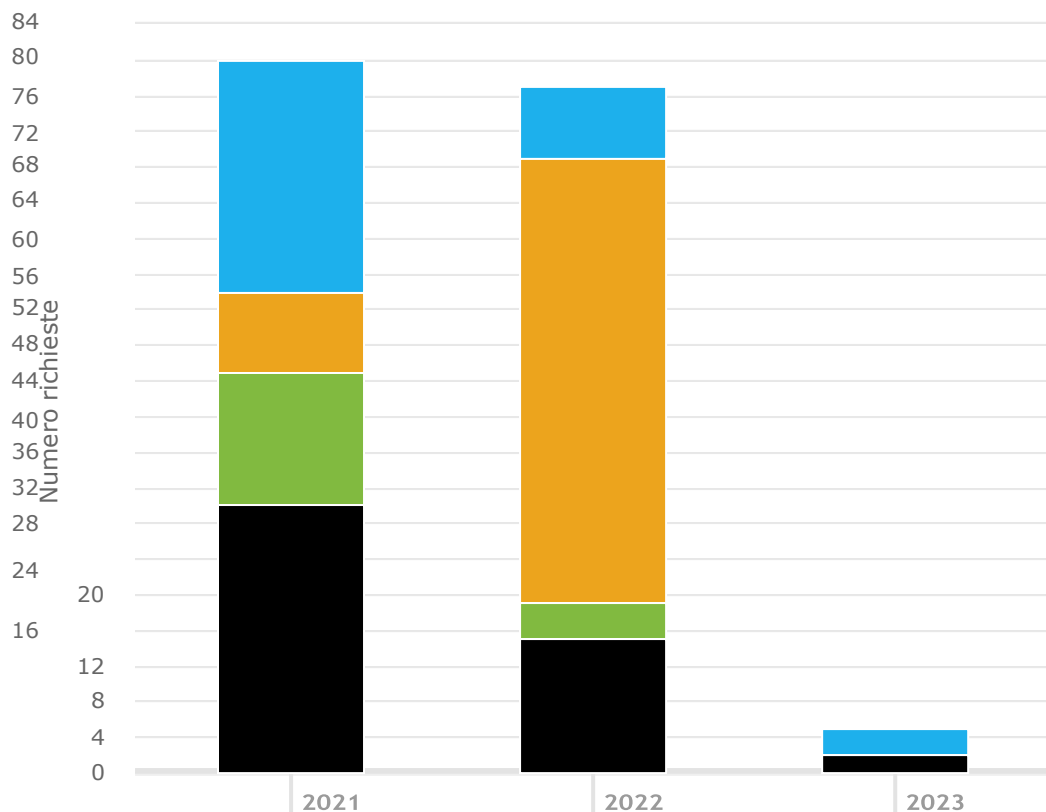
Servizi Contatti	
-------------------------	--

Segreteria generale	0432 693511 Dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 17.30
Segreteria logistica (sede periferica)	Dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 17.30
E-mail	logisticaaltatuscia@idealservice.it per inviare reclami e segnalazioni di disservizi scrivere a servizioclienti.canino@idealservice.it
PEC	info@pec.idealservice.it
Posta ordinaria (sede periferica)	via Alessandro Volta snc 01021 Acquapendente (VT)

SEGNALAZIONI

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

- ANOMALIA ESPOSIZIONE/RITIRO
- RICHIESTA ATTREZZATURA DOMESTICA
- RICHIESTA ATTREZZATURA NON DOMESTICA
- SEGNALAZIONE GENERICA



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 soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Indifferente	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
-----------------------------	---------------------------	--------------	---------------------	---------------------------

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

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

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.

SCHEMA REGOLATORIO



Il Comune di Canino rientra nello **Schema Regulatorio I**

Descrizione degli schemi regolatori

		PREVISIONI DI OBBLIGHI E STRUMENTI DI CONTROLLO IN MATERIA DI QUALITÀ TECNICA (CONTINUITÀ, REGOLARITÀ, E SICUREZZA DEL SERVIZIO)	
		QUALITÀ TECNICA= NO	QUALITÀ TECNICA= SI
PREVISIONI DI OBBLIGHI IN MATERIA DI QUALITÀ CONTRATTUALE	QUALITÀ CONTRATTUALE = NO	SCHEMA I OBBLIGHI MINIMI	SCHEMA III LIVELLO INTERMEDIO
	QUALITÀ CONTRATTUALE = SI	SCHEMA II LIVELLO INTERMEDIO	SCHEMA IV LIVELLO AVANZATO



Per informazioni, prenotazioni e segnalazioni

APP IDEALSERVICE RIFIUTO ZERO



Attivo dal lunedì al sabato
dalle 8.00 alle 18.00

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



QR CODE
Google play



QR CODE
App Store



SECONDA SEZIONE

GESTIONE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI

Gestore:

COMUNE di CANINO (Ente Territorialmente Competente)

Via Roma n. 1

01011 Canino (VT)

C.F. 00156710568

La **TARI "Tassa Rifiuti"** è la tassa comunale destinata a finanziare integralmente i costi del servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti.

È necessario pagare la TARI in caso di possesso, occupazione o detenzione, a qualsiasi titolo (proprietà, usufrutto, comodato, locazione, ecc.) di:

- locali (quindi tutte le strutture fissate al terreno);
- aree scoperte, ossia tutte quelle superfici prive di edifici o di strutture edilizie, di spazi circoscritti che non costituiscono parte integrante del locale adibiti a qualsiasi uso che producono rifiuti urbani.

Sono invece escluse:

- locali ed aree scoperte non suscettibili di produrre rifiuti urbani, quali ad esempio:

utenze domestiche

- solai e sottotetti non collegati da scale, fisse o retrattili, da ascensori o montacarichi;
- centrali termiche e locali riservati ad impianti tecnologici, quali cabine elettriche, vano ascensore e quei locali dove non è compatibile la presenza di persone o operatori;
- locali privi di tutte le utenze attive di servizi di rete (gas, acqua, energia elettrica, ecc.) e non arredati;
- locali in oggettive condizioni di non utilizzo in quanto inabitabili, purché di fatto non utilizzati, o oggetto di lavori di ristrutturazione, restauro o risanamento conservativo in seguito al rilascio di licenze, permessi, concessioni od autorizzazioni, limitatamente al periodo di validità del provvedimento e, comunque, non oltre la data riportata nella certificazione di fine lavori;
- superfici coperte di altezza inferiore a 150 centimetri

utenze non domestiche

- centrali termiche e locali riservati ad impianti tecnologici quali cabine elettriche, silos e simili, dove non è compatibile o non si abbia di regola la presenza umana;
 - locali privi di tutte le utenze attive di servizi di rete (gas, acqua, energia elettrica, ecc.), non arredati e in relazione ai quali non risultano rilasciati atti assentiti o autorizzativi per l'esercizio di attività;
 - locali destinati esclusivamente all'esercizio del culto, limitatamente alla parte ove si svolgono le funzioni religiose;
 - superfici destinate all'esercizio dell'agricoltura, silvicoltura, allevamento e le serre a terra;
 - superfici destinate esclusivamente all'esercizio di attività sportiva, quali campi da gioco o vasche delle piscine, con esclusione delle superfici destinate ad usi diversi, quali spogliatoi, servizi igienici, uffici, biglietterie, bar, ristoranti, spalti, ecc., che restano invece soggette al tributo;
 - aree adibite in via esclusiva al transito dei veicoli destinate all'accesso alla pubblica via ed al movimento veicolare interno;
 - aree impraticabili o intercluse da recinzione;
 - aree in abbandono o di cui si possa dimostrare il permanente stato di inutilizzo;
 - aree non presidiate o adibite a mero deposito di materiali in disuso;
 - zone destinate esclusivamente al transito ed alla manovra degli autoveicoli all'interno dei locali o nelle aree esterne;
 - aree adibite in via esclusiva all'accesso dei veicoli alle stazioni di servizio dei carburanti;
- le aree scoperte accessorie o di pertinenza di locali soggetti a Tari (per esempio: balconi e terrazze scoperte, cortili, giardini, lastricati solari), ad eccezione di quelle operative;
 - le aree comuni condominiali di cui all'art. 1117 del Codice Civile che non siano detenute o occupate in via esclusiva, come androni, scale, ascensori, stenditoi o altri luoghi di passaggio o di utilizzo comune tra i condomini.

I cittadini non sono tenuti ad effettuare autonomamente il calcolo della TARI.

L'ufficio Tributi calcola l'ammontare della tassa e invia al contribuente l'avviso di pagamento nelle modalità e termini pro tempore vigenti.

La base di calcolo della TARI è la superficie calpestabile, cioè i metri quadrati netti misurati al filo interno delle murature.

Per l'applicazione della TARI si considerano le superfici dichiarate o accertate ai fini dei precedenti tributi (Tarsi o Tares), salvo intervenute variazioni.

Ai fini TARI si intendono per:

- a) utenze domestiche **UD**, le superfici adibite a civile abitazione e le loro pertinenze;
- b) utenze non domestiche **UND**, le restanti superfici, tra cui a titolo di esempio: le comunità, le attività commerciali, artigianali, industriali, professionali e le attività produttive in genere.

A sua volta ciascuna delle macrocategorie è assoggettata a tassazione in virtù di una tariffa, suddivisa in due parti:

- una **quota fissa**, rapportata ai metri quadri, determinata in base alle componenti essenziali del costo fisso del servizio, in particolare ai costi di investimento per le opere e relativi ammortamenti;
- una **quota variabile**, rapportata al numero occupanti per le UD e ai metri quadri per le UND, correlata ai costi di gestione della raccolta e dello smaltimento dei rifiuti.

L'importo della tassa viene poi maggiorato del Tributo provinciale per l'esercizio delle funzioni collegate alla tutela, protezione e igiene ambientale (D. Lgs. 30/12/1992, n. 504, art. 19).

Sulla TARI non è applicata l'IVA.

I principali riferimenti normativi della tassa rifiuti sono:

- Legge n. 147/2013;
- Regolamento TARI del Comune di Canino;

Gli atti citati sono disponibili sul sito istituzionale dell'Ente www.comune.canino.vt.it

UNITA' ORGANIZZATIVA RESPONSABILE E RAPPORTI CON GLI UTENTI

L'ufficio responsabile dei rapporti con l'utenza, limitatamente alla gestione della Tassa rifiuti, è il Settore "Tributi e Attività Produttive" del Comune di Canino (d'ora in poi "Ufficio Tributi").

Il Comune svolge il servizio di Gestione delle Tariffe e Rapporti con l'Utenza, in quanto titolare della potestà impositiva relativamente alla Tassa sui Rifiuti (TARI).

Il Comune opera secondo la disciplina dettata dalla normativa nazionale in materia di TARI, dal relativo Regolamento Comunale e dalla Regolazione ARERA, nel rispetto dei principi di imparzialità e trasparenza del proprio operato nei confronti dei contribuenti, assicurando altresì l'economicità delle attività, efficacia ed efficienza.

Ai sensi della Delibera ARERA 15/2022 i rapporti con l'utenza aventi ad oggetto il servizio di smaltimento, trasporto rifiuti e lavaggio strade sono demandati al Gestore Idealservice Soc. Coop.

Si rimanda alla prima sezione della presente Carta dei servizi per le relative modalità di contatto.

Presso il Comune di Canino - Ufficio Tributi sono gestiti i procedimenti indicati di seguito:

- denuncia di iscrizione per attivazione di nuova utenza TARI;
- denuncia di variazione per modifica dei dati di utenze già dichiarate ai fini TARI;
- denuncia di cessazione di utenza ai fini TARI;
- richiesta informazioni sul regime di applicazione del tributo;
- richiesta di riesame e rideterminazione della tassa;
- richieste di maggiore rateazione del dovuto;
- richiesta di rimborso TARI eventualmente pagata in eccesso o non dovuta;
- procedimenti inerenti all'accertamento per omessa/infedele dichiarazione e omesso/insufficiente o tardivo versamento della tassa.

ACCESSO AI SERVIZI DA PARTE DEGLI UTENTI

Ubicazione fisica: L'ufficio Tributi è sito in Via Roma n. 2, 01011 Canino (VT);

Accesso telefonico: Numero verde **800 96 22 28** – (seguire istruzioni vocali) e Telefono diretto: 0761.433921 – 433913;

Indirizzo mail: ici@comune.canino.vt.it – tributi@comune.canino.vt.it

PEC: comune.canino.vt@legalmail.it

Sito internet: <https://www.comune.canino.it> sezione “portale di trasparenza servizio di gestione dei rifiuti urbani”

Il calendario di apertura al pubblico, previo appuntamento, è pubblicato nell'apposita sezione informativa del sito internet istituzionale, assicurando aperture giornaliere nei giorni feriali.

È possibile chiedere un appuntamento:

- telefonando all'ufficio tributi al numero verde **800 96 22 28** Telefono diretto 0761.433921 - 433913;
- via e-mail all'indirizzo dell'ufficio tributi: ici@comune.canino.vt.it - tributi@comune.canino.it

Il Gestore della Tariffa istituisce apposita sezione informativa sul proprio sito istituzionale www.comune.canino.vt.it sezione >>> “[portale di trasparenza servizio di gestione dei rifiuti urbani](#)” in cui sono pubblicate le principali informazioni sul servizio e la relativa modulistica.

Il Comune mette, inoltre, a disposizione degli utenti uno sportello fisico accessibile previo appuntamento e uno sportello telefonico volti a curare le relazioni con il pubblico.

ATTIVAZIONE/VARIAZIONE/CESSAZIONE DI UTENZE AI FINI TARI

La dichiarazione TARI è il modello con il quale vengono dichiarati al Comune tutti i dati necessari per l'assolvimento della relativa obbligazione tributaria. Essa rappresenta, in base al TQRIF, Delibera 15/2022 ARERA, altresì richiesta di attivazione/variazione/cessazione del servizio. Va presentata in caso di “inizio nuova occupazione”, “variazione di occupazione esistente” o “cessazione di occupazione”. Con lo stesso modello possono essere richieste alcune agevolazioni, esenzioni ed altri benefici previsti dalla normativa vigente.

Il presupposto per l'applicazione della TARI è il possesso, l'occupazione o la detenzione, a qualsiasi titolo e anche

di fatto, di locali o di aree scoperte a qualunque uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani.

Pertanto, in ogni caso in cui si verifichi un mutamento nel possesso, nella detenzione o occupazione delle aree tassabili o negli elementi necessari alla determinazione del tributo dovuto, occorre presentare la dichiarazione TARI.

Sono esempi di fattispecie oggetto di obbligo dichiarativo: *l'acquisto di unità immobiliari con allacci ad almeno un'autenza di rete, la vendita di unità immobiliari, il trasferimento presso unità immobiliari già detenute, l'avvio o il termine di lavori di ristrutturazione totale con obbligo di SCIA/CILA, il distacco da tutte le utenze di rete e lo sgombero dal mobilio e suppellettili delle unità immobiliari, la compresenza di più nuclei familiari sullo stesso immobile, ogni mutamento nella detenzione dovuto a contratti di locazione, comodato, occupazioni di fatto, ecc...*

ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

La dichiarazione di inizio occupazione costituisce altresì richiesta di attivazione del servizio e deve essere presentata in ogni caso in cui sorga soggettività passiva ai fini TARI (si rimanda al regolamento TARI per ulteriori approfondimenti). La dichiarazione viene presentata al Comune di Canino con le modalità indicate nella sezione “portale di trasparenza per la gestione dei rifiuti” del sito internet istituzionale www.comune.canino.vt.it su modello messo a disposizione ed approvato dall'Ente.

In fase di attivazione del servizio/dichiarazione TARI, il contribuente:

- presenta al Comune di Canino la dichiarazione TARI della quale è restituita la ricevuta di presentazione numerata e data;

- in caso di utenza domestica si reca, a partire dal secondo giorno lavorativo successivo a quello di protocollazione della dichiarazione, presso il gestore Idealservice Soc. Coop. (vedi contatti nella sezione prima), per il ritiro dei kit di raccolta;
- in caso di utenza non domestica, verrà contattato direttamente dal gestore Idealservice Soc. Coop. per concordare un eventuale sopralluogo preventivo alla consegna dei kit di raccolta.

Ai fini dell'applicazione del tributo, l'ufficio provvede all'istruttoria della dichiarazione e, in caso di accettazione, inoltra al contribuente (a mezzo mail/pec) comunicazione contenente il codice utente, il codice utenza e la data di decorrenza della dichiarazione. In caso siano necessarie integrazioni documentali ovvero ulteriori informazioni non dichiarate, ovvero in ogni caso in cui il contenuto della dichiarazione non permetta la conclusione del procedimento, l'ufficio provvede a contattare l'utente richiedendo le integrazioni necessarie. L'utente provvede a fornire le informazioni richieste entro il termine di giorni 5, in assenza delle quali il procedimento non potrà essere istruito e verrà archiviato d'ufficio.

VARIAZIONE DEL SERVIZIO

La richiesta di variazione del servizio coincide con la presentazione della dichiarazione TARI da effettuarsi entro i termini stabiliti dalle norme vigenti protempore.

La dichiarazione di variazione occupazione consiste nella richiesta di modifica di elementi necessari alla liquidazione della TARI e relativi ad utenze già dichiarate.

Costituiscono esempi di richiesta di variazione: *la comunicazione di differente metratura calpestabile di utenze già dichiarate, comunicazione diversa composizione del nucleo familiare ai fini della determinazione della tariffa variabile nei casi in cui l'aggiornamento non avvenga in automatico, dichiarazione di una diversa destinazione d'usodi utenze già dichiarate, ecc....*

La dichiarazione viene presentata al Comune di Canino con le modalità indicate nella sezione "portale di trasparenza per la gestione rifiuti" del sito internet istituzionale www.comune.canino.vt.it su modello messo a disposizione ed approvato dall'Ente;

In fase di variazione del servizio/dichiarazione TARI il contribuente:

- presenta al Comune di Canino la dichiarazione TARI a seguito della quale il sistema restituisce la ricevuta di presentazione numerata e datata;

L'ufficio tributi provvede all'istruttoria della dichiarazione e, in caso di accettazione, inoltra al contribuente a mezzo mail/pec comunicazione contenente il codice utente, il codice utenza e la data di decorrenza della dichiarazione. In caso siano necessarie integrazioni documentali ovvero ulteriori informazioni non dichiarate, ovvero in ogni caso in cui il contenuto della dichiarazione non permetta la conclusione del procedimento, l'ufficio provvede a contattare l'utente richiedendo le integrazioni necessarie.

L'utente provvede a fornire le informazioni richieste entro il termine di giorni 5 dalla richiesta, in assenza delle quali il procedimento non potrà essere istruito e verrà archiviato d'ufficio.

CESSAZIONE DEL SERVIZIO

La dichiarazione di termine/fine occupazione costituisce altresì richiesta di disattivazione del servizio e deve essere presentata in ogni caso in cui venga meno la soggettività passiva ai fini TARI (si rimanda al regolamento TARI per ulteriori approfondimenti). La dichiarazione viene presentata al Comune di Canino con le modalità indicate nella sezione "portale di trasparenza per la gestione dei rifiuti" del sito internet istituzionale www.comune.canino.vt.it su modello messo a disposizione ed approvato dall'Ente.

In fase di disattivazione del servizio/dichiarazione TARI il contribuente:

- provvede prioritariamente a restituire al Gestore del servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti (Idealservice Soc. Coop.) il kit per la raccolta differenziata concesso in comodato gratuito ed ottiene dallo stesso una ricevuta liberatoria;
- presenta al Comune di Canino la dichiarazione TARI nella quale allega copia della liberatoria rilasciata dal Gestore del servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti (Idealservice Soc. Coop.), il sistema restituisce la ricevuta di presentazione numerata e datata;
- L'ufficio tributi provvede all'istruttoria della dichiarazione e, in caso di accettazione, inoltra al contribuente (a mezzo mail/pec) comunicazione contenente il codice utente, il codice utenza e la data di decorrenza della dichiarazione. In caso siano necessarie integrazioni documentali ovvero ulteriori informazioni non dichiarate

ovvero in ogni caso in cui il contenuto della dichiarazione non permetta la conclusione del procedimento, l'ufficio provvede a contattare l'utente richiedendo le integrazioni necessarie; L'utente provvede a fornire le informazioni richieste entro il termine di giorni 5 dalla richiesta, in assenza delle quali il procedimento non potrà essere istruito e verrà archiviato d'ufficio.

MODALITA' DI PRESENTAZIONE DELLA DICHIARAZIONE

La dichiarazione viene presentata al Comune di Canino con le modalità indicate nella sezione "portale di trasparenza per la gestione rifiuti" del sito internet istituzionale www.comune.canino.vt.it su modello messo a disposizione ed approvato dall'Ente.

La dichiarazione TARI è corredata delle istruzioni di compilazione e deve essere sottoscritta dal contribuente per la successiva consegna, preferibilmente con modalità telematiche:

- via PEC all'indirizzo comune.canino.vt@legalmail.it
- a mezzo posta da inviare a Comune di Canino – Ufficio Tributi, Via Roma n. 2 – 01011 Canino (VT);
- a mezzo consegna diretta all'ufficio protocollo del Comune di Canino sito in Via Roma n. 2;

In base al combinato disposto degli articoli 38 e 43 comma 6 del D.P.R. 445/00 e art. 65 del D.Lgs. 7 marzo 2005, n. 82 - Codice dell'amministrazione digitale non è ammessa la presentazione di istanze e dichiarazioni tramite sistemi informatici non in grado di accertarne la fonte di provenienza, pertanto, documenti ufficiali, dichiarazioni ed altre istanze da presentare formalmente all'Ente, se trasmesse con modalità difformi rispetto a quelle sopra indicate (come ad esempio attraverso mail semplici), non saranno prese in considerazione.

TERMINI DI PRESENTAZIONE DELLE DICHIARAZIONI TARI E DECORRENZA

I soggetti obbligati provvedono a presentare la dichiarazione di inizio occupazione, variazione o cessazione entro i termini di legge al fine di non incorrere nelle sanzioni per omessa/infedele dichiarazione;

Ai fini dell'applicazione del tributo, la dichiarazione ha effetto anche per gli anni successivi, a condizione che non si verificano modificazioni dei dati dichiarati da cui consegue un diverso ammontare del tributo.

L'obbligazione di pagamento del tributo decorre dal giorno in cui ha avuto inizio l'occupazione, la detenzione o la conduzione dei locali ed aree e perdura fino al giorno in cui cessa l'occupazione, la detenzione o la conduzione.

Ai fini della decorrenza si tiene conto della possibilità di utilizzo del bene da parte del soggetto passivo e non della sua effettiva utilizzazione, pertanto, a fini esemplificativi, è considerato tassabile un immobile nel quale ci sono allacci alle utenze di rete, che risulta nella disponibilità del possessore, anche se non utilizzato. Similmente è considerato tassabile l'immobile nel quale il soggetto passivo abbia la residenza ancorché dichiarati di non dimorarvi.

Non comporta obbligo di presentazione della denuncia di variazione la modifica del numero dei componenti il nucleo familiare in caso di soggetti iscritti all'anagrafe del Comune di Canino a condizione che tali modifiche non riguardino il dichiarante TARI.

Per le utenze domestiche di soggetti non residenti è, invece, previsto l'obbligo per il contribuente di dichiarare al Comune di Canino il numero di componenti del suo nucleo familiare nella città di residenza e le eventuali variazioni.

ALTRI SERVIZI EROGATI

EMISSIONE ED INVIO DEI DOCUMENTI DI PAGAMENTO RELATIVI ALLA TARI

- Avvisi di pagamento, inviati in acconto (art. 13, comma 15 ter, D.L. 201/2011 come modificato dall'art. 15 bis del D.L. 34/2019), sono recapitati all'indirizzo di residenza di ogni singolo contribuente tramite posta ordinaria, mail o PEC; l'importo della TARI da versare al Comune viene quantificato dall'Ufficio TARI sulla base delle tariffe approvate dal Consiglio Comunale ai sensi della normativa vigente.
- Avvisi di saldo/conguaglio, che liquidano la tassa dovuta per l'anno d'imposta ed addebitano il netto da versare detraendo gli acconti pagati ed eventuali rimborsi/compensazioni disposte dall'ufficio; sono recapitati all'indirizzo di residenza di ogni singolo contribuente tramite posta ordinaria, mail, raccomandata A/R o PEC;

- Solleciti di pagamento, sono emessi nei confronti dei cittadini che non risultano in regola con i pagamenti TARI. Si tratta di avvisi notificati che intimano il pagamento del solo tributo non versato alle scadenze originarie. In caso di mancato o tardivo versamento entro i termini indicati nel sollecito, l'ufficio procede ad accertare l'omissione ovvero la tardività con conseguente applicazione di sanzioni ed accessori previsti dalla vigente normativa; sono notificati a mezzo PEC o raccomandata A/R.;
- Avvisi di Accertamento esecutivi ex L. 160/2019, sono emessi nei confronti dei cittadini che hanno omesso l'obbligo di dichiarazione TARI, hanno presentato dichiarazione TARI infedele, hanno omesso il pagamento TARI sollecitato in tutto o in parte, oppure hanno versato tardivamente la TARI richiesta a mezzo sollecito. Si tratta di avvisi di accertamento che hanno natura di titolo esecutivo e che comminano sanzioni ed interessi previsti dalla normativa vigente in materia di tributi locali. Sono notificati a mezzo PEC o raccomandata A/R, o AG.

5.1.1 GESTIONE DELL'UTENZA

Il servizio di front-office e back-office viene garantito dall'Ente anche attraverso servizi di supporto esterni con i seguenti strumenti:

- ✓ **Sportello su appuntamento:** viene garantita l'apertura al pubblico su appuntamento di appositi sportelli per la gestione delle pratiche e per fornire informazioni all'utenza nel rispetto degli standard operativi. Per appuntamenti lo sportello è aperto al pubblico in orario lavorativo e svolge tutte le attività connesse alla gestione del tributo (iscrizioni, variazioni, cessazioni, ...).
- ✓ **Servizio telefonico** attivato mediante numero verde **800 96 22 28** telefono diretto 0761.433921 – 433913;
- ✓ **Servizio di assistenza** a mezzo Mail, PEC e posta ordinaria;

Il personale a contatto con l'utente ha la competenza e l'esperienza necessarie per fornire risposte adeguate e dettagli esaurienti sulle modalità per regolarizzare la posizione di ciascuno, assicurando la necessaria assistenza. Il personale addetto è tenuto a trattare con cortesia e rispetto tutti gli utenti e a fornire risposte chiare, complete e precise utilizzando un linguaggio comprensibile alla totalità degli utenti.

L'utente attraverso tali canali di accesso può:

- ottenere supporto informativo: informazioni di carattere generale sull'applicabilità del tributo (normativa, tariffe, agevolazioni, adempimenti vari in materia dichiarativa, modalità e termini di versamento);
- ottenere assistenza alla compilazione della modulistica e ricezione dichiarazioni e istanze;
- presentare suggerimenti, segnalazioni e reclami relativi al servizio usufruito.

MAGGIORE RATEAZIONE

In caso di "temporanea situazione di oggettiva difficoltà" del contribuente, previa istanza di parte debitamente motivata, l'Ufficio può concedere una dilazione del pagamento delle somme dovute in applicazione della deliberazione ARERA TQRIF, del Regolamento TARI vigente e del Regolamento generale delle Entrate del Comune di Canino. La rateizzazione su richiesta dell'utente può essere disposta:

- Ai sensi del Regolamento TARI, sugli avvisi bonari alle condizioni ivi previste;
- Ai sensi del Regolamento Generale delle Entrate, sugli atti successivi di riscossione con le modalità e alle condizioni ivi previste.

Si rimanda ai regolamenti indicati per la verifica delle condizioni di accesso al beneficio, disponibili sul sito istituzionale www.comune.canino.vt.it sezione "regolamenti comunali".

ATTIVITÀ DI ACCERTAMENTO E RECUPERO DELL'EVASIONE/ELUSIONE

Il Comune svolge attività di accertamento per omesso o parziale pagamento attraverso la verifica dei versamenti ricevuti e quanto risulta dovuto sulla base delle informazioni presenti nelle banche dati tributarie del Comune.

Il Comune svolge attività di accertamento per omessa o infedele dichiarazione attraverso l'incrocio tra banche

daticomunali e/o altre fonti disponibili al fine di individuare posizioni non conformi (dichiarazioni, iscrizioni, cessazioni, etc....) rispetto agli adempimenti richiesti dalle normative vigenti in materia di TARI.

RISCOSSIONE

L'importo della TARI da versare al Comune viene quantificato dall'Ufficio sulla base delle tariffe approvate dal Consiglio Comunale per l'anno di riferimento ai sensi della normativa vigente e dei dati dichiarati/accertati a carico del soggetto passivo; viene comunicato con appositi avvisi di pagamento recapitati al domicilio fiscale di ogni singolo contribuente (coincidente con la residenza anagrafica) che ha regolarmente denunciato l'occupazione di un immobile sul territorio comunale mediante la dichiarazione TARI, oppure che è stato accertato d'ufficio.

La riscossione della TARI avviene con invio agli utenti, almeno una volta l'anno, del documento di riscossione. È facoltà di prevedere una maggiore frequenza comunque non superiore al bimestre.

In presenza di riscossione annuale sarà garantito all'utente almeno due rate di pagamento con scadenza semestrale, fermo restando la facoltà del medesimo utente di pagare in un'unica soluzione.

Potrà essere adottata anche una riscossione con un numero di rate maggiori purché il pagamento delle singole rate siano fissate ad intervalli regolari nel corso dell'anno.

Ai sensi della Delibera ARERA 444/2019, il contribuente può eleggere un domicilio digitale per la ricezione degli avvisi di pagamento in formato elettronico, mediante esercizio della specifica opzione nella scheda anagrafica ovvero specificando l'indicazione con la dichiarazione TARI.

Ai sensi del CAD Codice dell'amministrazione digitale D.Lgs. n. 82/2005, i soggetti obbligati a dotarsi per legge di un indirizzo PEC, inviano dichiarazioni e istanze alla Pubblica Amministrazione e ricevono comunicazioni esclusivamente utilizzando canali telematici.

RECLAMI SCRITTI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E RICHIESTE DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI/RIMBORSI.

Qualora negli avvisi di pagamento TARI siano stati riportati dei dati non corrispondenti alla situazione del contribuente (relativamente alla categoria di utenza non domestica, al numero dei componenti il nucleo familiare, alla superficie tassata, al periodo di occupazione, ecc...) è possibile richiedere la **rettifica degli importi addebitati**.

Qualora il mancato aggiornamento dei dati dipenda dall'omissione, da parte del contribuente, nella presentazione della dichiarazione TARI di inizio/variazione/cessazione dell'occupazione, occorre dapprima procedere alla presentazione della dichiarazione e contestualmente richiedere la rideterminazione dell'avviso con l'apposito modulo di richiesta rettifica degli importi addebitati.

Non saranno prese in considerazione richieste di rideterminazione presentate in assenza della necessaria dichiarazione TARI ovvero dei necessari elementi probatori richiesti dalla specifica natura dell'istanza. In tal caso la dichiarazione e la richiesta di rettifica vanno presentate contestualmente.

L'istanza di rettifica viene presentata al Comune di Canino con le modalità indicate nella sezione "portale di trasparenza per la gestione rifiuti" del sito internet istituzionale www.comune.canino.it su modello messo a disposizione ed approvato dall'Ente.

Con le stesse modalità possono essere presentati **reclami scritti** e **richieste scritte di informazioni** inerenti al servizio di gestione delle tariffe e rapporti con l'utenza (TARI).

Eventuali reclami e/o richieste scritte di informazioni non inerenti alla posizione tributaria ma aventi ad oggetto il servizio di raccolta e smaltimento non vanno inoltrati al Comune di Canino ma al Gestore del servizio di raccolta e trasporto – Idealservice Soc. Coop. (per cui si rimanda alla prima sezione della Carta).

L'ufficio tributi provvede all'istruttoria dell'istanza e inoltra al contribuente preferibilmente a mezzo mail/PEC comunicazione di riscontro contenente l'esito ai sensi del TQRIF. In caso siano necessarie integrazioni documentali ovvero ulteriori informazioni non dichiarate, ovvero in ogni caso in cui il contenuto dell'istanza non permetta la conclusione del procedimento, l'ufficio provvede a contattare l'utente richiedendo le integrazioni necessarie. L'utente provvede a fornire le informazioni entro il termine di giorni 5 dalla richiesta,

in assenza delle quali il procedimento non potrà essere istruito e verrà archiviato d'ufficio.

Nel caso in cui, dall'istruttoria dell'istanza, emerga un **eccedente versamento** a titolo di TARI, il contribuente può richiederne il rimborso utilizzando l'apposito modello messo a disposizione dall'ente. Il Comune provvederà inoltre alla restituzione degli importi eventualmente pagati in eccesso prioritariamente con conguaglio su eventuali debiti pregressi relativi allo stesso tributo. In caso di pagamenti pregressi regolari si procede a compensazione delle eccedenze sul dovuto TARI per l'annualità corrente ovvero, in caso di incapienza con liquidazione del rimborso al contribuente nei termini di legge.

Per tutto quanto non descritto nella presente Carta dei servizi si rimanda al Regolamento TARI. In caso di disposizioni contrastanti prevalgono le disposizioni regolamentari.

REGOLE DI COLLABORAZIONE

Tutti gli utenti possono accedere al Servizio di gestione tariffa e rapporto con gli utenti ed usufruire dei suoi servizi secondo le modalità individuate nella presente sezione della Carta dei Servizi.

Di seguito le regole di reciproca collaborazione e per l'interazione tra personale ed utenti.

Personale

Assiste l'utente con cortesia, correttezza, competenza, disponibilità, imparzialità, riservatezza e senza discriminazione alcuna.

Garantisce l'accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi disponibili, nel rispetto dei tempi stabiliti nella Carta.

Il Responsabile indicato si impegna a far sì che il comportamento dei propri collaboratori sia ispirato a presupposti di riservatezza, cortesia e disponibilità da parte di tutti gli addetti, secondo le loro specifiche competenze, nei rapporti con gli utenti, auspicando che l'atteggiamento di questi ultimi sia improntato ad un criterio di proficua collaborazione, tale da agevolare in ogni occasione la corretta erogazione del servizio, nonché a favorire l'applicazione di tali elementi relazionali nei confronti degli utenti anche attraverso opportune e specifiche azioni formative dirette agli operatori di ogni ordine e grado.

Gli operatori del servizio si impegnano, nei rapporti con gli utenti che non appartengono alla categoria dei professionisti del settore, ad utilizzare in ogni occasione di comunicazione, sia verbale che scritta, un linguaggio semplificato e comprensibile ai destinatari, ponendo particolare cura alla spiegazione dei termini tecnici e giuridici.

Utente

Rispetta gli orari, le norme elementari della corretta convivenza civile, il divieto di fumare.

È cortese, corretto e disponibile con il personale; è preciso e collaborativo nel fornire tutte le informazioni richieste.

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 di seguito descritti:

RAVVEDIMENTO OPEROSO

Il contribuente che, entro la scadenza fissata, abbia omesso, 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, il contribuente potrà sanare spontaneamente la propria posizione versando il tributo maggiorato di sanzioni ridotte e di interessi legali calcolati sui giorni di ritardo. Per il conteggio delle somme da versare ci si può rivolgere all'Ufficio Tributi, o agli altri uffici che gestiscono il tributo, al proprio consulente di fiducia o ad un centro di assistenza fiscale autorizzato.

AUTOTUTELA

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

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

- 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 Responsabile/Dirigente dell'Ufficio 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.

INTERPELLO

Ciascun contribuente, qualora ricorrano condizioni di obiettiva incertezza sulla corretta interpretazione di una disposizione normativa riguardante tributi comunali e sulla corretta qualificazione di una fattispecie impositiva alla luce delle disposizioni tributarie applicabili alle medesime, può inoltrare istanza di interpello. L'istanza d'interpello deve riguardare l'applicazione della disposizione tributaria a casi concreti e personali. L'istanza di interpello può essere presentata anche dai soggetti che in base a specifiche disposizioni di legge sono obbligati a porre in essere gli adempimenti tributari per conto del contribuente.

Il contribuente dovrà presentare l'istanza di interpello prima di porre in essere il comportamento o di dare attuazione alla norma oggetto di interpello.

RICORSO ALLE CORTI TRIBUTARIE

Nei casi in cui il contribuente ritenga illegittima o infondata la pretesa dell'ufficio 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:

- Corte di Giustizia Tributaria di primo grado
- Corte di Giustizia Tributaria di secondo grado
- Corte di Cassazione.

Gli atti che possono essere impugnati sono:

- Avvisi di accertamento e liquidazione;
- Ruolo e cartelle 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.

Per consentire al contribuente di poter esercitare i 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 Corte di Giustizia Tributaria competente e delle relative forme da osservare.

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 Corte di Giustizia di II grado 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.