COMUNE DI VO'

Provincia di Padova

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

ai sensi dell'art. 5 dell'Allegato A alla Deliberazione 15/2022/R/Rif di ARERA

Indice

Titolo I - Informazioni Generali **3**

1. La Carta della qualità e le sue finalità 3

2. Riferimenti normativi 4

3. Descrizione Tributo Servizio Rifiuti (TARI) 5

4. Il ruolo del Comune 5

Titolo II - Modalità di erogazione del servizio **5**

5. Erogazione del servizio 5

6. Territorio di riferimento 7

7. Gestori 7

7.1 Gestore tariffe e rapporti con gli utenti 7

7.2 Gestore raccolta e trasporto rifiuti e spazzamento e lavaggio delle strade 8

8. Servizio di Gestione della Tariffa e Rapporto con gli Utenti 8

Titolo III - Gli standard di qualità relativi alle prestazioni erogate **10**

9. Posizionamento negli schemi regolatori 10

10. Obblighi di servizio e standard generali di qualità contrattuale e tecnica 10

10.1 Attivazione 11

10.2 Variazione e cessazione 12

10.3 Reclami e richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati 12

10.4 Punti di contatto con l'utenza 13

10.5 Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti 13

11. Standard di qualità del servizio 14

Titolo IV - Misure per la tutela degli utenti **15**

12. Istituti a tutela del contribuente 15

12.1 Diritto di accesso 16

13. Trasparenza 17

14. Privacy 17

Titolo I - Informazioni Generali

1. La Carta della qualità e le sue finalità

La carta dei servizi è uno strumento operativo nato con l'obiettivo di definire i principi ai quali deve uniformarsi l'erogazione di un servizio pubblico.
La presente "Carta della qualità del servizio di gestione delle tariffe TARI e rapporto con gli utenti" (tributo servizio rifiuti) è destinata a tutti i contribuenti che usufruiscono del servizio di gestione dei rifiuti nel territorio del comune di Vo'. Questo documento ha la finalità di avvicinare il cittadino/contribuente alla individuazione delle attività di gestione della TARI e, in modo particolare, per conoscere:
• gli strumenti che può utilizzare per ricevere informazioni e/o servizi;
• gli standard generali del servizio relativi alla qualità del servizio offerto;
• gli standard specifici del servizio che l'utente può percepire in modo immediato e diretto.

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

La "Carta della qualità del servizio di gestione delle tariffe TARI e rapporto con gli utenti" è un impegno scritto, assunto dal Comune nei confronti dei cittadini, che rende i pubblici servizi meglio rispondenti alle esigenze degli utenti e ne migliora la qualità complessiva. In caso di mancato rispetto degli obiettivi e/o degli standard prefissati, il cittadino/utente può presentare reclamo con le modalità che verranno illustrate. Il riconoscimento della mancata o difettosa erogazione di una singola prestazione può dare luogo ad azioni che andranno a correggere l'operato dell'Ente.

La Carta ha validità pluriennale ed è soggetta a revisione del contenuto, sulle modalità di erogazione dei servizi e sui relativi standard di qualità. L'attività di gestione delle tariffe è disciplinata dal Regolamento per l'applicazione del tributo TARI (Tributo servizio rifiuti), approvato con atto di C.C. n. 11 del 21.04.2022 e modificato con atto di C.C. n. 4 del 07.03.2023. Per tutto quanto non indicato all'interno del presente documento i contribuenti potranno fare riferimento a tale regolamento che disciplina alcuni elementi propri connessi al servizio tra cui l'apertura/attivazione dell'utenza, le modalità per comunicare eventuali variazioni o la cessazione del servizio, la periodicità e le modalità dei pagamenti, le riduzioni tariffarie e la rateizzazione degli importi addebitati.

La Carta della qualità insieme a tutte le informazioni e la modulistica del servizio di gestione dei rifiuti solidi urbani e del Tributo servizio rifiuti sono consultabili sul sito istituzionale del Comune www.comune.vo.pd.it accedendo alla sezione "Trasparenza Rifiuti" nella homepage e nella sezione Amministrazione/Documenti e Dati.

2. Riferimenti normativi

Disposizioni generali

- 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 Legge 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 24 dicembre 2007, n. 244 "*Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato* (legge finanziaria 2008)": in particolare, all'art. 2, 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;

- 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.

Disposizioni relative alla Regolazione del Servizio di Igiene Urbana

- 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 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 del 31 ottobre 2019 n. 444/2019/R/Rif sulle Disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati;

- Delibera ARERA del 18 gennaio 2022 n. 15/2022/R/Rif sulla Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani e relativo allegato (TQRIF).

Disposizioni comunali specifiche

Per prendere visione del Regolamento TARI e della Delibera di approvazione delle tariffe vigenti, è possibile consultare la sezione "Trasparenza Rifiuti" nella homepage del sito istituzionale dell'Ente https://servizionline.comune.vo.pd.it/c028105/zf/index.php/trasparenza-rifiuti/index/

3. Descrizione Tributo Servizio Rifiuti (TARI)

Il Tributo Servizio Rifiuti (TARI) è stato istituito dall'art. 1, comma 639 e successivi, della L. 27 dicembre 2013, n. 147 e confermato dalla L. 27 dicembre 2019, n. 160, art. 1, comma 738, che ne ha definito le condizioni, le modalità e gli obblighi strumentali per la sua applicazione.

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

Il Consiglio Comunale approva annualmente le tariffe della TARI da applicare alle utenze domestiche (famiglie) e non domestiche (professionisti e imprese) in modo da assicurare la copertura integrale dei costi di investimento e di esercizio del servizio di gestione dei rifiuti urbani come determinati nel Piano Economico Finanziario.

Come questa Carta, anche il Piano Economico Finanziario e più in generale la comunicazione all'utenza, deve rispettare le indicazioni e i requisiti di trasparenza indicati dall'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA).

4. Il ruolo del Comune

Il Comune è titolare della potestà impositiva relativamente alla TARI e la esercita nella persona del Funzionario Responsabile della TARI, appositamente nominato dalla Giunta Comunale, che si avvale del personale assegnato al Servizio Tributi per lo svolgimento delle attività di gestione del rapporto con gli utenti e di riscossione del tributo.

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

Titolo II - Modalità di erogazione del servizio

5. Erogazione del servizio

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

Equità
Il Comune garantisce nella quantificazione delle tariffe il rispetto del principio di chi "inquina paga" assoggettato a tassazione secondo criteri oggettivi e non discriminanti. Garantisce inoltre l'emissione di atti di annullamento, sgravi e rimborsi inerenti atti impositivi inesatti o versamenti eccedenti il dovuto.

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

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

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

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

Partecipazione
Il Comune si impegna a promuovere la partecipazione dei cittadini alla prestazione del servizio pubblico, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dei servizi, sia per favorirne il rapporto collaborativo. Il diritto di accesso agli atti amministrativi è consentito, nel rispetto della Legge 241/1990 a tutti coloro che risultino titolari di un interesse personale e concreto, finalizzato alla tutela di situazioni giuridicamente rilevanti. Per migliorare la prestazione dei servizi pubblici e la partecipazione attiva dei cittadini, questi possono produrre documenti, osservazioni o formulare suggerimenti, nonché presentare reclami per eventuali disservizi rilevati nell'erogazione dei servizi stessi.
Per gli aspetti di relazione con l'utente, il Comune garantisce lidentificabilità del personale e individua i responsabili degli uffici e dei servizi coinvolti.

Semplificazione delle procedure
Il Comune assume iniziative volte a garantire che la modulistica sia messa a disposizione del contribuente in tempi utili per gli adempimenti e curando che le proprie comunicazioni e istruzioni siano comprensibili; per quanto concerne i procedimenti disciplinati autonomamente, gli uffici prevedono che il contribuente possa adempiere ai propri obblighi nelle forme più rapide, agevoli e meno onerose, soprattutto mediante il ricorso sempre maggiore all'informatizzazione dei sistemi di accesso ai servizi.

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

Chiarezza e cortesia
Il Comune assicura il proprio impegno per garantire l'esposizione corretta delle informazioni necessarie e la disponibilità degli Uffici ai fini del buon esito della pratica in fase di trattazione, ponendo anche la massima attenzione alla semplicità e alla chiarezza del linguaggio utilizzato. Tutti

i rapporti con gli utenti sono improntati alla cortesia, alla disponibilità all'ascolto, al rispetto e all'educazione reciproci.

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

Riservatezza
Il Comune si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al Regolamento GDPR (Regolamento Generale sulla protezione dei dati 2016/679).

Rispetto dell'ambiente
Il Comune si impegna a porre in essere ogni accorgimento affinché l'impatto con l'ambiente venga ridotto al minimo attraverso l'utilizzo sempre maggiore di sistemi comunicativi non cartacei.

6. Territorio di riferimento

La presente Carta di Qualità del Servizio ha validità per tutto il territorio del Comune di Vo' che si estende per 20,4 km² e conta 3.255 abitanti (dato al 31.12.2023). Il numero di contribuenti totali a cui si rivolge il servizio è di circa 1.650 unità.

7. Gestori

Di seguito vengono riportate le informazioni inerenti ai gestori del servizio rifiuti e i relativi contatti.

7.1 - Gestore tariffe e rapporti con gli utenti

Per richiedere informazioni, per comunicazioni o per variazioni è possibile inviare una mail all'indirizzo di posta elettronica tributi@comune.vo.pd.it oppure a info@comune.vo.pd.it o all'indirizzo di posta elettronica certificata comune.vo.pd@pecveneto.it .
È possibile contattare gli Uffici al numero di telefono 049.9940027 int. 4, oppure al numero verde dedicato 800642103, nei giorni e negli orari di apertura al pubblico: lunedì, martedì, mercoledì e venerdì dalle ore 08.30 alle ore 12.30, il giovedì dalle ore 08.00 alle ore 13.00 e il martedì pomeriggio dalle ore 15.00 alle ore 17.00.
È possibile inoltre recarsi di persona presso lo sportello TARI del Comune di Vo' sempre nei giorni e negli orari di apertura al pubblico sopra indicati.
E' istituito inoltre uno sportello on line, accessibile dal sito istituzionale dell'Ente, all'indirizzo: https://vurp.comune.vo.pd.it/#/prenotazione-appuntamento/

7.2 - Gestore raccolta e trasporto rifiuti e spazzamento e lavaggio delle strade

S.E.S.A. S.P.A. - Società Estense Servizi Ambientali
Sede Legale e Amministrativa: Via Comuna n. 5/B - 35042 Este (PD)
Telefono: 0429 612711 - fax: 0429 612748
Numero verde: 800 331 344
Contatti: https://www.voambiente.it/

8. Servizio di Gestione della Tariffa e Rapporto con gli Utenti

Nel Comune di Vo' il servizio di gestione del tributo TARI è ricompreso tra le competenze dell'Ufficio Tributi composto da n. 1 (una) unità e dal Funzionario Responsabile dei Tributi; pertanto non sono destinate alla TARI specifiche risorse di personale e non è individuato un orario definito in quanto le attività sono condotte promiscuamente rispetto a quelle dell'ufficio suddetto.
Il servizio di gestione delle tariffe e del rapporto con gli utenti si articola nelle seguenti attività:

1. inserimento delle pratiche TARI di attivazione, variazione, trasferimento e cessazione;
2. elaborazione piano tariffario con analisi di confronto delle tariffe ed emissione degli avvisi di pagamento della TARI annuale e degli eventuali conguagli. Gli avvisi di pagamento vengono stampati da ditta esterna incaricata. L'invio degli avvisi per tutti gli utenti residenti e non, avviene tramite servizio postale;
3. acquisizione dei pagamenti;
4. rendicontazione dei pagamenti;
5. istruzione ed evasione delle pratiche di rimborso anche mediante riversamento ad altri Comuni destinatari del versamento;
6. richiesta di riversamento ad altri Comuni di importi erroneamente versati;
7. ricevimento degli utenti presso l'ufficio Tributi;
8. rapporto con gli utenti a mezzo telefono, e-mail e sportello online;
9. rapporti con gestori servizio rifiuti (S.E.S.A., Consiglio di Bacino Padova Sud …);
10. aggiornamento costante della procedura gestionale TARI;
11. distribuzione a nuovi utenti dei contenitori per la raccolta differenziata e dell'eco-calendario per la raccolta differenziata dei rifiuti.

Lo sportello TARI come indicato al precedente punto 7), è aperto al pubblico nei giorni e negli orari di sportello. E' disponibile lo sportello telefonico cui gli utenti possono far riferimento per richiedere informazioni. Gli indirizzi di posta elettronica sono costantemente presidiati e gli utenti ricevono riscontro alle richieste inoltrate entro qualche giorno.
Per la gestione della banca dati TARI, il Comune utilizza i programmi di Halley Informatica di Matelica (MC).
Le dichiarazioni nuove di utilizzo dei locali TARI presentate allo sportello, vengono caricate sull'applicativo in uso, al momento del ricevimento, con contestuale consegna dei contenitori per la raccolta dei rifiuti e dell'eco-calendario.
Quando possibile le variazioni vengono effettuate d'ufficio.

La tabella che segue indica per i servizi erogati, le modalità per accedervi e gli uffici a cui rivolgersi:

Servizio	**A chi rivolgersi**	**Recapiti**	**Orari call center**
Tributo Servizio Rifiuti Ordinario Richiedere: • Informazioni • Appuntamento • Copia degli avvisi di pagamento	Ufficio Tributi	n. di telefono fisso 049.9940027 int. 4 n. verde 800642103 mail ordinaria tributi@comune.vo.pd.it pec comune.vo.pd@pecveneto.it Sportello presso gli uffici comunali nei giorni di apertura al pubblico	lunedì, martedì, mercoledì e venerdì dalle ore 08.30 alle ore 12.30 - giovedì dalle ore 08.00 alle ore 13.00 -

			martedì pomeriggio dalle ore 15.00 alle ore 17.00.
Tributo Servizio Rifiuti Ordinario Presentare: • Dichiarazioni di attivazione, variazione, cessazione • Reclami e istanze di autotutela • Richieste di esenzioni, riduzioni o agevolazioni • Richiesta di invio avviso di pagamento TARI in formato elettronico	Ufficio Tributi	n. di telefono fisso 049.9940027 int. 4 n. verde 800642103 mail ordinaria tributi@comune.vo.pd.it pec comune.vo.pd@pecveneto.it Sportello presso gli uffici comunali nei giorni di apertura al pubblico	lunedì, martedì, mercoledì e venerdì dalle ore 08.30 alle ore 12.30 - giovedì dalle ore 08.00 alle ore 13.00 - martedì pomeriggio dalle ore 15.00 alle ore 17.00.
Tributo Servizio Rifiuti - annualità pregresse Richiedere: • Informazioni • Appuntamento • Consegna documentazione	Ufficio Tributi	n. di telefono fisso 049.9940027 int. 4 n. verde 800642103 mail ordinaria tributi@comune.vo.pd.it pec comune.vo.pd@pecveneto.it Sportello presso gli uffici comunali nei giorni di apertura al pubblico	lunedì, martedì, mercoledì e venerdì dalle ore 08.30 alle ore 12.30 - giovedì dalle ore 08.00 alle ore 13.00 - martedì pomeriggio dalle ore 15.00 alle ore 17.00.
Tributo servizio rifiuti - coattivo annualità pregresse Presentare: • Richieste di rimborso/sgravi • Richieste di rateizzazione	Agenzia delle Entrate Riscossione	https://www.agenziaentrateriscossione.gov.it/it/	Numero unico di Agenzia delle entrate-Riscossione per ricevere assistenza

			24 ore su 24. **060101**
Presentare ricorso	Corte di Giustizia Tributaria di primo e di secondo grado	Per le modalità e le tempistiche di presentazione del ricorso o reclamo si veda la sezione: *"Ricorso alle Corti di Giustizia Tributaria"*	

Titolo III - Gli standard di qualità relativi alle prestazioni erogate

9. Posizionamento negli schemi regolatori

Considerato quanto disposto con Deliberazione 15/2022/R/RIF ARERA del 18.01.2022, in relazione alla regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani, preso atto dello schema regolatorio asimmetrico e graduale predisposto da ARERA nella suddetta Deliberazione, l'Ente Comune di Vo', ha individuato, come indicato dall'art. 3, comma 1 del Testo Unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF), il posizionamento della gestione nello schema regolatorio II, sulla base del livello qualitativo intermedio, come da schema seguente:

		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

Figura: Fonte: ARERA, TQRIF

10. Obblighi di servizio e standard generali di qualità contrattuale e tecnica

L'Ente Comune di Vo' ha optato per lo schema regolatorio II di cui sopra con Deliberazione di Consiglio Comunale n. 12 del 21/04/2022, per cui la Gestione della Tariffa e rapporto con gli Utenti è soggetta, secondo quando disposto da ARERA, a obblighi di gestione del servizio di cui all'Allegato A, APPENDICE 1, tabella 2 del TQRIF (Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani) introdotto con delibera 15/2022/R/RIF del 18 gennaio 2022.

Di seguito sono indicati solamente gli obblighi di servizio relativi al servizio di gestione delle tariffe TARI e rapporto con gli utenti:

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

Figura: Fonte: ARERA, TQRIF

(*) Carta della qualità relativa al solo servizio di gestione delle tariffe TARI e rapporto con gli utenti L'Ente non ha previsto al momento standard ulteriori o migliorativi.

10.1 - Attivazione

La richiesta di attivazione del servizio che coincide con la dichiarazione TARI deve essere presentata dall'utente al gestore delle tariffe e del rapporto con gli utenti entro il termine del 30 giugno dell'anno successivo dalla data di inizio del possesso o della detenzione dei locali e delle aree assoggettate al tributo in uno dei seguenti modi:

MODALITA'	**RECAPITO**
Posta Ordinaria	Comune di Vo' - P.zza Liberazione n. 1 - 35030 Vo' (PD)
Pec	comune.vo.pd@pecveneto.it
E-mail	tributi@comune.vo.pd.it; info@comune.vo.pd.it
Consegna a mano	Comune di Vo' - Ufficio Tributi - Orario sportello: lun. - mart.- merc. e ven. dalle ore 08.30 alle 12.30; giov. dalle ore 08.00 alle 13.00; mart. dalle ore 15.00 alle ore 17.00
Sportello on line accessibile dal sito istituzionale	https://vurp.comune.vo.pd.it/#/prenotazione-appuntamento/

Le richieste di attivazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui ha avuto inizio il possesso o la detenzione dell'immobile come indicato nella richiesta dell'utente.
Il modello di attivazione/dichiarazione è scaricabile dal sito istituzionale dell'ente (https://www.comune.vo.pd.it/documento_pubblico/tari-uso-abitativo/ https://www.comune.vo.pd.it/documento_pubblico/tari-uso-non-abitativo/) ed è disponibile anche presso lo sportello fisico.
Il tempo di risposta previsto alle richieste di attivazione del servizio è pari a trenta (30) giorni lavorativi calcolati come tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data di invio della risposta scritta.

Entro i 5 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta di attivazione, il gestore provvede alla consegna del kit necessario al conferimento dei rifiuti differenziati. Se risulta necessario un sopralluogo il termine per la consegna è di dieci (10) giorni lavorativi.

10.2 - Variazione e cessazione

Le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere inviate al gestore delle tariffe TARI e del rapporto con gli utenti entro il termine del 30 giugno dell'anno successivo dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione, presentando l'apposito modello attraverso i medesimi canali di comunicazione previsti per le nuove attivazioni di cui al paragrafo 10.1.
Il modello di variazione/cessazione è scaricabile dal sito istituzionale dell'ente (https://www.comune.vo.pd.it/documento_pubblico/tari-uso-abitativo/ https://www.comune.vo.pd.it/documento_pubblico/tari-uso-non-abitativo/) ed è disponibile anche presso lo sportello fisico.
Le richieste di cessazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la cessazione se la relativa richiesta è presentata entro il termine sopraindicato, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine.

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

Se trattasi di richiesta di uscita dal servizio pubblico da parte di utenze non domestiche, produttrici di rifiuti urbani che conferiscono al di fuori del servizio pubblico e dimostrano di averli avviati al recupero mediante attestazione rilasciata dal soggetto che effettua l'attività di recupero dei rifiuti stessi, e pertanto escluse dalla corresponsione della componente tariffaria rapportata alla quantità dei rifiuti conferiti, la comunicazione deve avvenire non oltre il 30 giugno di ciascun anno.
Il tempo di risposta previsto da parte del gestore delle tariffe e del rapporto con gli utenti alle richieste di variazione e cessazione del servizio è pari a trenta (30) giorni lavorativi, calcolati come tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data di invio della risposta scritta.

10.3 - Reclami e richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati

I reclami scritti, le richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati possono essere presentate all'Ufficio Tributi direttamente allo sportello fisico, allo sportello on line, al protocollo comunale, mediante servizio postale, oppure a mezzo posta elettronica o posta elettronica certificata (PEC) agli indirizzi istituzionali sopra riportati nel paragrafo 10.1 "Attivazione" e devono contenere almeno i seguenti campi:
a) i dati identificativi dell'utente:
- per le utenze domestiche: cognome, nome e codice fiscale;
- per le utenze non domestiche: ragione o denominazione sociale e partita IVA, con l'indicazione delle generalità della persona fisica che presenta il reclamo;

b) il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica;
c) il servizio a cui si riferisce il reclamo (gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti);
d) il codice utente, indicando dove è possibile reperirlo;
e) l'indirizzo e il codice utenza, indicando dove è possibile reperirlo;
f) le coordinate bancarie/postali per l'eventuale accredito degli importi addebitati.

Con riferimento ai reclami scritti, alle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi, il Comune invia, una motivata risposta scritta entro 30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento del reclamo.

a) Nella risposta il Comune indica almeno i seguenti elementi minimi comuni per le tre tipologie di richiesta:
   - il riferimento al reclamo scritto, ovvero alla richiesta scritta di informazioni o di rettifica degli importi addebitati;
   - l'elenco della eventuale documentazione allegata.

b) Con riferimento al reclamo scritto nella risposta sono riportati, oltre agli elementi di cui al punto precedente:
   - la valutazione documentata effettuata dall'Ufficio Tributi rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata dal reclamo, corredata dai riferimenti normativi applicati;
   - la descrizione e i tempi delle eventuali azioni correttive poste in essere dal Comune.

c) Con riferimento alla richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, nella risposta viene riportato oltre agli elementi di cui al punto a) l'esito della verifica e in particolare:
   - la valutazione della fondatezza o meno della richiesta di rettifica corredata dalla documentazione e dai riferimenti normativi da cui si evince la correttezza delle tariffe applicate in conformità alla normativa vigente;
   - il dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale rettifica.

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

Qualora l'utente indichi nel proprio reclamo, ovvero nella richiesta scritta di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, un recapito di posta elettronica, il Comune utilizza in via prioritaria tale recapito per l'invio della risposta motivata.

10.4 - Punti di contatto con l'utenza

I punti di contatto con gli utenti che il gestore delle attività di gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti mette a disposizione sono:

PUNTI DI CONTATTO	**RECAPITO**
Numero verde	800642103
Posta ordinaria	Ufficio Tributi Comune di Vo' – P.zza Liberazione n. 1 – 35030 Vo' (PD)
Pec	comune.vo.pd@pecveneto.it
E-mail	tributi@comune.vo.pd.it; info@comune.vo.pd.it
Sportello fisico	Comune di Vo' – Ufficio Tributi - Orario sportello: lun. - mart.- merc. e ven. dalle ore 08.30 alle 12.30; giov. dalle ore 08.00 alle 13.00; mart. dalle ore 15.00 alle ore 17.00
Sportello on line accessibile dal sito istituzionale	https://vurp.comune.vo.pd.it/#/prenotazione-appuntamento/

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

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

Il Comune di Vo' esercita in forma diretta la riscossione della TARI.
Le informazioni relative alle modalità e periodicità di pagamento degli importi dovuti sono reperibili sul sito istituzionale, al seguente link:
https://servizionline.comune.vo.pd.it/c028105/zf/index.php/trasparenza-rifiuti/index/delibere-tariffa

Il Comune di Vo' non concede ulteriori rateizzazioni del tributo ordinario rispetto alle due rate già stabilite dal regolamento comunale.

Per la rettifica degli importi vedere il paragrafo 10.3 "Reclami e richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati".

11. Standard di qualità del servizio

Sono stati individuati due tipi di standard:

- **standard generali del servizio:** caratteristici della qualità del servizio offerto nella sua globalità;
- **standard specifici del servizio:** che l'utente può percepire in modo immediato e diretto.

Gli standard individuati costituiscono lo strumento per garantire e verificare l'efficacia e l'efficienza del servizio erogato, nonché la soddisfazione degli utenti. Gli standard, tanto in termini di contenuti che di misura, rimangono fissi sino alla ufficializzazione di nuovi standard migliorativi rispetto ai precedenti, ridefiniti sulla base di indagini periodiche condotte su:
- livello di soddisfazione degli utenti;
- nuove esigenze emerse e/o emergenti;
- possibili miglioramenti dei processi che consentano incrementi di efficacia e/o efficienza.

Di seguito lo schema dei livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio relativo allo schema II individuato dal Comune di Vo' per quanto riguarda la Gestione della Tariffa e rapporto con gli Utenti.

Indicatore	**Standard (i giorni, laddove non specificato si intendono lavorativi)**	**Livello Generale Schema II**
Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione inviate entro	30 giorni	80%
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta consegnate all'utente senza sopralluogo entro	5 giorni	80%
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta consegnate all'utente con sopralluogo entro	10 giorni	80%
Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e cessazione del servizio inviate entro	30 giorni	80%.
Percentuale minima di risposte a reclami scritti inviate entro	30 giorni	80%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro	30 giorni	80%
Percentuale minima di risposte ricevute dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, inoltrate all'utente entro	5 giorni	80%

Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, inviate entro	60 giorni	80%
Tempo medio di attesa tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico)	240 secondi	Solo registrazione
Percentuale minima di rettifica degli importi non dovuti effettuati entro	120 giorni	80%

Titolo IV - Misure per la tutela degli utenti

12. Istituti a tutela del contribuente

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

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

Autotutela
L'autotutela consiste nel potere dell'Amministrazione Pubblica di correggere o annullare i propri atti che in sede di riesame siano riconosciuti illegittimi o infondati.
I casi più frequenti di annullamento di un atto si hanno quando l'illegittimità deriva da:
- Evidente errore logico;
- Errore sul presupposto del tributo;
- Doppia imposizione;
- Mancata considerazione di pagamenti regolarmente eseguiti;
- Mancanza di documentazione, successivamente sanata entro i termini di decadenza.

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

Ricorso tributario
Nei casi in cui il contribuente ritenga illegittima o infondata la pretesa dell'ufficio ed esperito eventualmente anche il tentativo di autotutela, può avviare l'iter del processo tributario. Il processo tributario disciplinato dal D.Lgs. n. 546/1992 e successive modificazioni si articola in tre gradi di giudizio:
- 1° grado Corte di Giustizia Tributaria di primo grado;
- 2° grado Corte di Giustizia Tributaria di secondo grado;
- 3° grado Corte di Cassazione (per i motivi di cui all'art. 360 c.p.c.).

Gli atti che possono essere impugnati sono:

- avvisi di accertamento;
- provvedimenti che irrogano sanzioni;
- provvedimenti che negano la spettanza di agevolazioni e/o rimborsi;
- ogni altro atto che per legge sia autonomamente impugnabile (vedasi art. 19 D.Lgs. 546/1992).

Ai sensi dell'art. 7 dello Statuto dei diritti del Contribuente, per consentire l'esercizio dei propri diritti in modo pieno ed efficace, tutti gli atti sopra indicati devono contenere l'indicazione del termine entro il quale il ricorso deve essere proposto, dell'organo giurisdizionale competente e delle relative forme da osservare. Il ricorso, a pena di inammissibilità, deve rispondere a precise regole e requisiti previsti dall'art. 18 del D.Lgs. 546/1992 e successive modificazioni ed integrazioni.
Il ricorso, proposto mediante notifica all'Ente, dal 01 luglio 2019 dovrà essere nativo digitale, firmato digitalmente e notificato esclusivamente con modalità telematiche (art. 16-bis D.Lgs. 546/1992 così come modificato dallart.16 D.L. 119/2018). Lutilizzo delle modalità telematiche non è obbligatorio per i ricorrenti che stanno in giudizio senza difensore (controversie di valore non superiore ai 3.000,00 euro determinato al netto di sanzioni ed interessi). In tal caso il ricorso è proposto mediante notifica all'Ente a norma dellart. 137 e ss. del C.P.C. oppure mediante consegna, o spedizione a mezzo plico raccomandato senza busta con avviso di ricevimento (art. 16 co. 2 e 3 e art. 20 D.Lgs. 546/1992).
Il ricorrente, entro e non oltre 30 giorni dalla proposizione del ricorso dovrà costituirsi in giudizio mediante deposito del ricorso e dei documenti che intende produrre presso la Segreteria della Corte di Giustizia Tributaria adita, secondo le modalità di cui all'art. 22 del citato D.Lgs. n. 546/1992. Il ricorso è soggetto al contributo unificato di cui al D.P.R. n. 115/2002.
Il deposito e la notifica delle parti, dei consulenti e degli organi tecnici indicati nell'art. 7, comma 2, a seguito della modifica dell'art. 16 bis del D.Lgs. n. 546 del 1992, avviene esclusivamente con modalità telematiche, secondo le disposizioni contenute nel decreto del Ministro dell'economia e delle finanze del 23 dicembre 2013, n. 163, e nei successivi decreti di attuazione. L'obbligo non sussiste per i contribuenti che stanno in giudizio senza difensore per le controversie fino €. 3.000,00 (tremila). Se l'importo del tributo liquidato con il presente atto è pari o superiore ad €. 3.000,00 (tremila) è necessario che il ricorrente dia mandato ad un difensore abilitato all'assistenza tecnica nel processo tributario, giusto art.12 del D.Lgs. n. 546/1992. Per poter eseguire il deposito ricorso/appello e degli altri atti processuali in modalità telematica è necessario registrarsi all'applicazione PTT del Sistema informativo della Giustizia Tributaria (SIGIT).
Per valore della lite si intende l'importo del tributo al netto degli interessi e delle eventuali sanzioni irrogate con l'atto impugnato; in caso di controversie relative esclusivamente alle irrogazioni di sanzioni, il valore è costituito dalla somma di queste.

12.1 - Diritto di accesso

L'Ente garantisce agli utenti il diritto di accesso alle informazioni relative al servizio nelle forme e secondo le modalità disciplinate dalla Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s.m.i.

Al fine dell'esercizio dei diritti si potrà fare riferimento alle informazioni di seguito riportate:

UFFICIO	TELEFONO	INDIRIZZO	MAIL
Ufficio Tributi	**049.9940027 int. 4** **N.verde 800642103**	P.zza Liberazione n. 1 Orario sportello: lun. - mart.- merc. e ven. dalle ore 08.30 alle 12.30; giov. dalle ore 08.00 alle 13.00; mart. dalle ore 15.00 alle ore 17.00	tributi@comune.vo.pd.it info@comune.vo.pd.it pec: comune.vo.pd@pecveneto.it

13. Trasparenza

La deliberazione ARERA 15/2022/R/Rif è intervenuta sulla materia modificando e integrando la deliberazione 444/2019/R/Rif.
Nella versione aggiornata dell'articolo 3 di quest'ultima, rubricato "Obblighi di trasparenza tramite siti internet", l'Autorità invita il Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti a mantenere aggiornata un'apposita sezione del proprio sito internet, facilmente accessibile dalla home page, che presenti i necessari contenuti informativi minimi, organizzati in modo da favorire la chiara identificazione degli elementi ritenuti meritevoli di trasparenza. Pertanto, per informazioni riguardanti la tariffa, le condizioni di erogazione dei servizi di raccolta e trasporto e di spazzamento e lavaggio delle strade è possibile consultare il Portale di Trasparenza per la Gestione Rifiuti, al seguente link https://servizionline.comune.vo.pd.it/c028105/zf/index.php/trasparenza-rifiuti/index/.
Nella già citata Deliberazione 444/2019/R/Rif trovano spazio inoltre, agli articoli 4, 5, 6, 7, 8, e 9, i quali prevedono i contenuti minimi che devono essere presenti nei documenti di riscossione, con particolare riferimento ai dati sugli importi addebitati e sul calcolo della tariffa e alle informazioni sulle modalità di pagamento, sull'erogazione del servizio e sui risultati ambientali.

14. Privacy

Il Comune di Vo' 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 Comune la corretta erogazione del Servizio di Gestione tariffe e rapporto con gli utenti 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 istituzionali da altri soggetti.