

# **COMUNE DI FALERONE**

*Provincia di Fermo*

## ***CARTA DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI***

***Gestore dell'attività di tariffe ed i rapporti con  
gli Utenti e dell'attività di spazzamento del  
servizio di igiene urbana:***

***COMUNE DI FALERONE***

## 1. PREMESSA

La Carta della Qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (o più semplicemente “**Carta**”) è il documento con cui il **Gestore delle tariffe e dei rapporti con gli utenti e il Gestore dei servizi di spazzamento delle strade** (Comune di Falerone) erogatore di pubblico servizio, indica:

- 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

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).

La Carta, con riferimento agli aspetti quali-quantitativi dei servizi deve intendersi integrativa dei seguenti documenti:

**Regolamento generale delle entrate del Comune di Falerone** di cui alla Delibera di Consiglio Comunale n.21 del 26.06.2020 e s.m.i., che stabilisce la disciplina generale della gestione e riscossione delle entrate comunali, compresa la TARI;

**Il Regolamento per l’applicazione della TARI** di cui alla Delibera di Consiglio Comunale n. 21 del 29.09.2014 e s.m.i., in cui sono indicati i criteri applicativi della tassa sui rifiuti, i presupposti della tassa, le superfici soggette a tributo, le modalità di calcolo, le eventuali agevolazioni e riduzioni, le modalità di riscossione, gli accertamenti e contenzioso, i rimborsi, le sanzioni ed interessi per omessi pagamenti e omesse o infedeli dichiarazioni.

La Carta è redatta nel rispetto delle norme, tra cui:

- 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.

La Carta della Qualità unica è suddivisa in due sezioni, i servizi sono entrambi svolti dal Gestore Comune di Falerone:

- la Prima Sezione, è relativa ai servizi di spazzamento delle strade
- la Seconda Sezione, è relativa ai servizi di gestione delle tariffe e dei rapporti con gli utenti (TARI)

## 1. 1 Definizioni

**AUTORITÀ:** è l’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, di seguito 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;

**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;

**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;

**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 qualora gestisca 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;

**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, n.363/2021/R/RIF;

**RECLAMO SCRITTO/RICHIESTA SCRITTA DI INFORMAZIONI:** è la comunicazione scritta fatta pervenire al gestore con la quale l’utente esprime lamentele, come definite dagli articoli successivi

**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;

TQRIF è il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani;

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.

## 2. LO 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, individuando i costi eventualmente connessi all'adeguamento agli obblighi all'interno del Piano Economico Finanziario (PEF) elaborato dal Gestore del servizio di igiene urbana ed approvato dall'ETC.

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

- sul TQRIF

- sulla Delibera di Giunta Comunale n. 6 del 16.02.2023, con cui il Comune di Falerone 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	<p>SCHEMA I</p> <p>LIVELLO QUALITATIVO MINIMO</p>	<p>SCHEMA III</p> <p>LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO</p>
	QUALITÀ CONTRATTUALE = SI	<p>SCHEMA II</p> <p>LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO</p>	<p>SCHEMA IV</p> <p>LIVELLO QUALITATIVO AVANZATO</p>

## **2.1 INFORMAZIONI SUI GESTORI**

L'Ente Territorialmente competente è l'Assemblea Territoriale d'Ambito – A.T.A. – dell'Ambito Territoriale Ottimale – n.4, ai sensi della L.R. n. 24/2009 e s.m.i. recante “Disciplina regionale in materia di gestione integrata dei rifiuti e bonifica dei siti inquinati”, svolge le funzioni già esercitate dall'Autorità d'Ambito della Regione Marche, di cui all'art. 201 del D.Lgs. n. 152/2006.

Il Gestore delle attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e spazzamento delle strade è il Comune di Falerone.

Il Gestore della raccolta e trasporto rifiuti è la Ditta Pineco scarl.

## **2.2 TERRITORIO SERVITO**

Il territorio servito è l'intero territorio comunale.

### 3. 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.

#### 3.1 PRINCIPI FONDAMENTALI E CAUSE DI FORZA MAGGIORE

##### **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**

Viene assicurato un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni e, qualora queste dovessero verificarsi, i tempi di disservizio andranno limitati al minimo;

##### **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 Falerone sul sito [www.comune.falerone.fm.it](http://www.comune.falerone.fm.it);
- per il Gestore del servizio di igiene urbana di raccolta e trasporto dei rifiuti, la Società Cooperativa a r.l. Pineco, nella sezione "Comuni Serviti-> Falerone" del sito internet [www.pineco.eco](http://www.pineco.eco) ;

### **Cortesia**

E' 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.

### **Privacy e Protezione dei Dati**

Il Gestore si impegna 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;
- situazioni di traffico veicolare interrotto per incidenti o a seguito di disposizioni di autorità pubblica;
- situazioni meteorologiche avverse di particolare gravità adeguatamente documentate (con riferimento al servizio di spazzamento delle strade)

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

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

## **3.2 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 ubicate nel Comune di Falerone.

- 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.

## 4. PRIMA SEZIONE –

### GESTIONE DEL SERVIZIO DI RACCOLTA, TRASPORTO, SPAZZAMENTO DELLE STRADE

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

- A) Il Comune di Falerone in qualità di gestore per l'attività di spazzamento delle strade:
- ai reclami, alle richieste scritte di informazioni attinenti alle attività di propria competenza;
- B) La società Pineco Scarl in qualità di gestore del servizio di raccolta e trasporto rifiuti:
- ai reclami, alle richieste scritte di informazioni attinenti alle attività di propria competenza;
  - al ritiro dei rifiuti su chiamata;
  - agli interventi per disservizi e per la consegna e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare;

#### 4.1 GESTORE DEL SERVIZIO DI IGIENE URBANA

Il soggetto Gestore responsabile del servizio di raccolta e trasporto rifiuti è rappresentato dalla società "Pineco S.c.a.r.l." con sede legale in Via Garibaldi n.63 Pineto (TE) P.iva 01714880679, affidataria mediante procedura di appalto gestita dalla S.U.A. della Provincia di Fermo, per la durata di 48 mesi dal 01.04.2021

La società esercita le attività tipiche del settore in particolare:

- gestione della raccolta e trasporto dei rifiuti urbani;
- gestione del centro di raccolta;
- gestione dell'eco sportello;
- gestione delle isole ecologiche tecnologiche installate sul territorio;
- gestione dei punti di contatto, dei reclami e delle richieste d'informazione relativamente ai servizi svolti;

Gli utenti possono mettersi in contatto con il Gestore del servizio di igiene urbana utilizzando i recapiti di seguito riportati. Possono consultare sul sito Internet del Gestore, all'indirizzo [www.pineco.eco/falerone](http://www.pineco.eco/falerone), la carta della qualità dei servizi adottata per il servizio di raccolta e trasporto rifiuti.

Tel 085.94 91 432 Fax 085 94 95 722

Indirizzo Via G. Garibaldi, 63 – 64025 Pineto (TE)

Mail [info@pineco.eco](mailto:info@pineco.eco) Pec [pinecocoop@pec.it](mailto:pinecocoop@pec.it)

Orari Apertura 08:30 – 12:00 13:30 – 17:30

Numero Verde 800 86 47 00

Per il Comune di Falerone, competente per l'attività di gestione tariffa e rapporto con gli utenti, si rimanda a quanto riportato nella Sezione II della presente Carta Unica della Qualità, per l'attività di spazzamento delle strade alla sezione che segue.

#### 4.2 UNITA' ORGANIZZATIVA RESPONSABILE E RAPPORTI CON GLI UTENTI

L'ufficio responsabile dei rapporti con l'utenza, limitatamente al servizio di spazzamento delle strade, è l'Ufficio Ambiente del III Settore "Assetto del territorio" che comprende i servizi Lavori Pubblici, Urbanistica, Manutenzioni, Polizia Locale, Trasporto scolastico, Ambiente, Suap e Commercio.

Presso il Comune di Falerone - Ufficio Ambiente sono gestiti i procedimenti indicati di seguito per il servizio di spazzamento delle strade:

- richieste scritte di informazioni e reclami;
- interventi per disservizi;

#### 4.3 ACCESSO AI SERVIZI DA PARTE DEGLI UTENTI

Ubicazione: L'Ufficio Ambiente è sito in Piazza della Concordia n.6 – 63837 FALERONE (FM);

Accesso telefonico: Telefono diretto 0734/710750 int.2;

Indirizzi mail: [ufficiotecnico@comunefalerone.it](mailto:ufficiotecnico@comunefalerone.it), [protocollo@comunefalerone.it](mailto:protocollo@comunefalerone.it) ;

Pec: [protocollo.comune.falerone@emarche.it](mailto:protocollo.comune.falerone@emarche.it) ;

Sito Internet: [www.comune.falerone.fm.it](http://www.comune.falerone.fm.it) ;

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

#### 4.4 PROGRAMMA DEI SERVIZI SVOLTI – SPAZZAMENTO DELLE STRADE

Il Comune in qualità di Gestore del servizio di igiene urbana effettua la pulizia di suolo pubblico, strade, piazze, marciapiedi, portici pubblici o privati ad uso pubblico, ed aree verdi mediante spazzamento manuale e meccanizzato ed eventuale lavaggio. Il mancato rispetto dei livelli di qualità dei servizi di spazzamento del suolo pubblico può essere giustificato da cause non imputabili al Gestore del servizio di igiene urbana, quali a titolo esemplificativo: traffico veicolare, veicoli in sosta non autorizzata, lavori stradali, condizioni meteorologiche avverse.

##### 4.4.1 SPAZZAMENTO MANUALE, MISTO E MECCANIZZATO DEL SUOLO PUBBLICO

Lo **spazzamento manuale** è svolto da uno o più operatori, generalmente su mezzo leggero, con l'ausilio di scopa e altri strumenti atti a rimuovere i rifiuti da terra.

Lo **spazzamento misto** è svolto da un operatore su spazzatrice, con l'ausilio di un operatore a terra.

Lo **spazzamento meccanizzato** è svolto da un operatore su spazzatrice, senza ausilio di operatore a terra.

Generalmente il servizio di spazzamento è svolto in tutte le aree del Centro Storico e della frazione Piane. Il servizio è organizzato secondo programmi che tengono conto della sensibilità delle aree e delle effettive necessità ed utilizza attrezzature rispondenti alle norme di legge.

Nell'ambito dello spazzamento manuale e misto, generalmente viene assicurato anche il servizio di svuotamento e sostituzione sacchi dei cestini stradali.

##### 4.4.2 RACCOLTA E PULIZIE DI FIERE E MERCATI E MANIFESTAZIONI

Il servizio di raccolta e pulizia fiere e mercati è relativo agli interventi effettuati per mercati ambulanti, fiere, manifestazioni programmabili e non programmabili.

Il servizio:

- comprende la raccolta ed il trasporto di tutti i rifiuti prodotti nelle aree soggette allo svolgimento dei mercati ambulanti ordinari (giornalieri, settimanali, mensili, ecc., fiere e manifestazioni) e la pulizia al suolo - svolta con servizi di spazzamento manuale o misto o meccanico delle aree interessate
- viene avviato al termine dell'orario di svolgimento degli eventi dal personale dipendente.

## 4.5 RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E SEGNALAZIONI PER DISSERVIZI

### 4.5.1 PROCEDURE DI RECLAMO SCRITTO

L'utente può inviare un reclamo scritto, utilizzando gli strumenti di comunicazione indicati precedentemente. Al fine di permettere un efficace riscontro da parte del Gestore del servizio di spazzamento, il reclamo deve sempre essere comunicato dal momento in cui viene osservato/rilevato e comunque entro 20 giorni dall'evento.

Per effettuare un reclamo scritto utilizzare il modulo messo a disposizione dal Comune, inoltre è fatta salva la possibilità per l'utente di inviare al Gestore del servizio di igiene urbana il reclamo scritto senza utilizzare il predetto modulo purché la comunicazione contenga almeno i seguenti campi obbligatori:

- a) il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare il reclamo;
- b) i dati identificativi dell'utente:
  - il nome, il cognome e il codice fiscale;
  - il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica;
  - il servizio a cui si riferisce il reclamo (raccolta e trasporto, spazzamento delle strade);
  - il codice utente, indicando dove è possibile reperirlo;
  - l'indirizzo e il codice utenza, indicando dove è possibile reperirlo;

Nella risposta al reclamo scritto e alla richiesta scritta di informazioni il Gestore del servizio di igiene urbana indica:

- il riferimento al reclamo scritto, ovvero alla richiesta scritta di informazioni;
- il codice identificativo del riferimento organizzativo del Gestore del servizio di igiene urbana incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti;
- la valutazione documentata effettuata dal Gestore del servizio di igiene urbana rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi applicati;
- la descrizione e i tempi delle eventuali azioni correttive poste in essere dal Gestore del servizio di igiene urbana;
- l'elenco della eventuale documentazione allegata.

### 4.5.2 RICHIESTA SCRITTA DI INFORMAZIONI

La richiesta scritta d'informazioni può essere effettuata presso l'Ufficio Ambiente del III Settore "Assetto del territorio", quale unità organizzativa responsabile del servizio di spazzamento strade come indicato al punto precedente "Accesso ai servizi da parte degli utenti".

In genere la procedura relativa ad una richiesta scritta di informazioni

- è classificata "reclamo" se evidenzia violazioni al contratto o altre regolamentazioni codificate;
- non è classificata "reclamo" ma piuttosto "richiesta scritta di informazioni" in tutti gli altri casi;

### 4.5.3 SEGNALAZIONE PER DISSERVIZIO

La segnalazione per disservizio è qualsiasi comunicazione di un disservizio del non corretto svolgimento del servizio di gestione rifiuti urbani che provoca disagi all'utente o interruzioni del servizio senza tuttavia generare situazioni di pericolo, effettuata tramite servizio telefonico, posta inclusa la posta elettronica, o sportello fisico. Una segnalazione di disservizio non necessita della forma scritta, di norma le segnalazioni di disservizio sono raccolte attraverso il servizio telefonico.

Una richiesta che si presenta come una richiesta di recupero di un disservizio deve essere classificata come un reclamo se evidenzia violazioni al contratto o altre regolamentazioni codificate.

## 5. SECONDA SEZIONE –

### GESTIONE TARIFFE E RAPPORTI CON GLI UTENTI

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:

- le aree scoperte accessorie o di pertinenza di locali soggetti a Tari (per esempio: balconi e terrazze scoperte, cortili, giardini), 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 (Tarsu 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 Falerone approvato con Delibera di Consiglio Comunale n. 21 del 29.09.2014 e successive modifiche ed integrazioni;

Gli atti citati sono disponibili sul sito istituzionale dell'Ente.

#### 5.1 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 Ragioneria e Finanza del Comune di Falerone che comprende il servizio entrate (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.

Presso il Comune di Falerone - 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.

## 5.2 ACCESSO AI SERVIZI DA PARTE DEGLI UTENTI

Ubicazione: L'Ufficio Tributi è sito in Piazza della Concordia n.6 – 63837 FALERONE (FM);

Accesso telefonico: Telefono diretto 0734/710750 int.4;

Indirizzi mail: [tributi@comunefalerone.it](mailto:tributi@comunefalerone.it), [personale@comunefalerone.it](mailto:personale@comunefalerone.it), [protocollo@comunefalerone.it](mailto:protocollo@comunefalerone.it) ;

Pec: [protocollo.comune.falerone@emarche.it](mailto:protocollo.comune.falerone@emarche.it) ;

Sito Internet: [www.comune.falerone.fm.it](http://www.comune.falerone.fm.it) ;

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

## 5.3 ATTIVAZIONE/VARIAZIONI/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".

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 una utenza di rete, la vendita di unità immobiliari, il trasferimento presso unità immobiliari già detenute, 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...*

### 5.3.1 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 Falerone con le modalità previste su modello messo a disposizione ed approvato dall'Ente.

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

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

- in caso di utenza domestica si reca, presso l'Eco sportello del gestore Pineco scarl presso il salone comunale di Piazza della Concordia, per il ritiro dei kit di raccolta;
- in caso di utenza non domestica, dovrà direttamente il gestore Pineco scarl 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.

### 5.3.2 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'uso di utenze già dichiarate, ecc....*

La dichiarazione viene presentata al Comune di Falerone su modello messo a disposizione ed approvato dall'Ente;

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

- presenta al Comune di Falerone 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.

### 5.3.3 CESSAZIONE DEL SERVIZIO

La 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 Falerone 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 igiene urbana (Pineco scarl) il kit per la raccolta differenziata concesso in comodato gratuito ed ottiene dallo stesso una ricevuta liberatoria;
- presenta al Comune di Falerone la dichiarazione TARI, 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.

#### **5.4 MODALITA' DI PRESENTAZIONE DELLA DICHIARAZIONE**

La dichiarazione viene presentata al Comune di Falerone su modello messo a disposizione e approvato dall'Ente. La dichiarazione, sottoscritta dal dichiarante, è presentata direttamente al Comune, oppure può essere inoltrata allo stesso:

- a) attraverso il servizio postale, tramite raccomandata con avviso di ricevimento (A.R)
- b) via fax
- c) in allegato a messaggio di posta elettronica o PEC. Nell'ipotesi di invio per posta elettronica o PEC la dichiarazione deve essere comunque sottoscritta, anche con firma digitale.

#### **5.5 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 verifichino modificazioni dei dati dichiarati da cui consegua 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 Falerone a condizione che tali modifiche non riguardino il dichiarante TARI.

Per le utenze domestiche condotte da soggetti non residenti nell'immobile e per gli alloggi dei cittadini residenti all'estero (iscritti AIRE), e per gli alloggi a disposizione di enti diversi dalle persone fisiche, il tributo è dovuto per intero e per il numero di DUE componenti.

#### **5.6 ALTRI SERVIZI EROGATI**

##### **5.6.1 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 Tributi 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 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. 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.

### 5.6.2 GESTIONE DELL'UTENZA

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

✓ **Sportello su appuntamento:** viene garantita l'apertura al pubblico su appuntamento dell'Ufficio Tributi 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 fisso 0734/710750 int.4

✓ **Servizio di assistenza** a mezzo Mail, pec e posta ordinaria;

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.

### 5.6.3 RATEIZZAZIONI

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 Falerone. 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.falerone.fm.it](http://www.comune.falerone.fm.it)

### 5.6.4 ATTIVITA' DI ACCERTAMENTO E RECUPERO DELL'EVASIONE

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 dati comunali 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.

### 5.6.5 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.

In applicazione dell'art. 13, comma 15-ter, del D.L. n. 201/2011, la riscossione della TARI avviene in due momenti distinti dell'anno e con le seguenti modalità:

Una rata di acconto calcolato in percentuale con riferimento ai dati dichiarati e/o accertati ai fini della tassa rifiuti per l'anno corrente, con applicazione delle tariffe approvate per l'anno precedente a quello di riferimento e una rata a saldo della tassa dovuta per l'intero anno e calcolato con le tariffe definitive per l'anno corrente.

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.

### 5.6. RECLAMI SCRITTI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E RETTIFICA DI IMPORTI ADDEBITATI E 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 Falerone 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 Falerone ma al Gestore del servizio di igiene urbana Pineco scarl.

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.

## 5.7 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.

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

## 5.8 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 Commissione 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 Commissione Tributaria Regionale appartenenti alle categorie dei magistrati, docenti universitari, notai sia in attività che a riposo, dirigenti dell'amministrazione finanziaria ed ufficiali della Guardia di Finanza a riposo, avvocati, dottori commercialisti e ragionieri pensionati.

Il garante del contribuente ha il compito di verificare le irregolarità e le disfunzioni dell'amministrazione fiscale, compresi gli enti locali, segnalate dai cittadini. In particolare:

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