



COMUNE DI TORELLA DEL SANNIO

PROVINCIA DI CAMPOBASSO

C.A.P. 86028 – Torella del Sannio – Via San Giovanni, 10 – Tel. 0874 76204/768904 – Fax 0874 76725C.F. 80000130700 – P.I.

00225330703 - e-mail comune.torelladelsannio@legalmail.it

Carta della Qualità del Servizio di gestione delle tariffe e dei rapporti con gli utenti della Tassa Sui Rifiuti(TARI)

Sommario

<u>Titolo I - Informazioni Generali</u>	3
<u>Cos'è e che finalità ha la Carta della qualità</u>	3
<u>Qual è il quadro legislativo e regolamentare</u>	4
<u>Cos'è la TARI</u>	4
<u>Che ruolo ha il Comune</u>	4
<u>Titolo II Le modalità di calcolo e di pagamento</u>	5
<u>Chi paga la TARI</u>	5
<u>Quando e come si presenta la dichiarazione TARI</u>	5
<u>Quali sono le esclusioni e le riduzioni della TARI</u>	5
<u>Come si determina l'importo da pagare</u>	5
<u>Come si cessa la debenza del tributo</u>	6
<u>Come si riscuote la TARI</u>	6
<u>Come si richiede la rettifica dell'avviso di pagamento TARI</u>	6
<u>Come si richiede il rimborso</u>	6
<u>Titolo III - Cosa succede in caso di omessa o infedele presentazione della dichiarazione o di morosità nel pagamento</u>	7
<u>Cosa succede in caso di morosità nel pagamento</u>	7
<u>Come è possibile richiedere la rateizzazione dell'avviso di accertamento</u>	7
<u>Titolo IV - Modalità di erogazione del servizio</u>	7
<u>Quali sono i principi di erogazione del servizio</u>	7
<u>Come sono erogati i servizi</u>	9
<u>Titolo V - Gli standard di qualità relativi alle prestazioni erogate</u>	10
<u>Quali sono gli standard di qualità del servizio</u>	10
<u>Come viene valutato il grado di soddisfazione dell'utente</u>	11
<u>Come è verificato il rispetto degli standard di qualità</u>	11
<u>Come sono aggiornati gli standard</u>	12
<u>Titolo VI – Gli istituti di tutela del contribuente</u>	12
<u>Quali sono gli istituti a tutela del contribuente</u>	12
<u>Come esercitare il diritto di accesso</u>	13
<u>Come effettuare reclami sul servizio, proposte e suggerimenti</u>	14
<u>Titolo VII – Validità ed altri Servizi</u>	14
<u>Efficacia e validità della carta</u>	14
<u>Servizio di gestione dei rifiuti urbani</u>	16
<u>Raccolta e trasporto dei rifiuti urbani</u>	16
<u>Spazzamento ed altri servizi</u>	18
<u>Accesso alle informazioni</u>	18

.Titolo I - Informazioni Generali

.Cos'è e che finalità ha la Carta della qualità

La presente Carta della qualità è rivolta agli utenti e ai contribuenti del **Servizio di gestione delle tariffe e dei rapporti con gli utenti della Tassa Sui Rifiuti (TARI)**, servizio che viene gestito direttamente dal personale del Servizio Tributi – Settore Servizi Finanziari - del Comune di Torella del Sannio.

Il Comune si occupa inoltre dei servizi di raccolta, trasporto e smaltimento dei rifiuti, pulizia e lavaggio strade.

Questa pubblicazione ha la finalità di avvicinare il cittadino/contribuente alla individuazione delle attività di gestione della TARI e, in modo particolare, per conoscere:

gli strumenti che lo stesso può utilizzare per ricevere **informazioni e/o servizi**;

gli standard generali del servizio relativi alla qualità del servizio offerto nella sua globalità;

gli standard specifici del servizio che l'utente può percepire in modo immediato e diretto.

La Carta è caratterizzata da un linguaggio di facile accesso e comprensibilità 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 TARI è un impegno scritto, assunto dal Comune nei confronti dei cittadini, orientato a rendere i pubblici servizi meglio rispondenti alle esigenze effettive degli utenti e a migliorarne la qualità complessiva. 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 correttive.

La Carta della Qualità del Servizio TARI è parte di un atteggiamento più ampio ed articolato di attenzione ai cittadini/contribuenti al fine di consentire un approccio globale alla qualità del servizio prestato. La Carta è quindi uno strumento nelle mani del cittadino e delle Associazioni di difesa dei cittadini/consumatori, per consentire un dialogo continuo tra il Comune e gli utenti del servizio.

La Carta ha validità pluriennale ed è soggetta a revisione del contenuto, sulle modalità di erogazione dei servizi e sui relativi standard di qualità. Alla base di questi aggiornamenti vi sono i risultati dei processi di verifica descritti ai punti successivi, i giudizi espressi dagli utenti coinvolti nelle indagini sulla customer satisfaction e le modifiche normative e organizzative attuate negli uffici interessati.

La Carta della qualità insieme a tutte le informazioni e la modulistica del servizio di gestione dei rifiuti solidi urbani e della Tassa sui Rifiuti sono consultabili sul sito internet del comune di Torella del Sannio

<https://www.comune.torelladelsannio.cb.it/> accedendo alla sezione dedicata.

.Qual è il quadro legislativo e regolamentare

La Carta della qualità del Servizio di gestione delle tariffe e dei rapporti con gli utenti della Tassa sui Rifiuti (TARI) è ispirata:

alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, recante i “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”;

alla legge 27 luglio 2000, n. 212 “Statuto dei diritti del contribuente”;

D.P.C.M. 19 maggio 1995, in cui sono emanati schemi generali di riferimento di Carte di Servizi pubblici;

D.L. 30 luglio 1999 n. 286, art. 11, che prevede l’obbligo dell’utilizzo dello strumento della Carta dei Servizi da parte dei soggetti erogatori, al fine di assicurare la tutela dei cittadini e degli Utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute GEST | Carta dei Servizi di gestione dei rifiuti urbani dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;

alla legge n. 244/2007, art. 2, c. 461, che prevede l’obbligo per il gestore di emanare una “Carta della Qualità dei Servizi”;

al D.Lgs. 27 ottobre 2009, n. 150 in materia di ottimizzazione del lavoro pubblico, di efficienza e trasparenza delle Pubbliche Amministrazioni, come modificato dal D. Lgs. n. 74/2017. Questo Decreto prevede, fra l’altro, la rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi, e lo sviluppo qualitativo e quantitativo delle relazioni con i cittadini, e in particolare con i destinatari dei servizi;

al D.Lgs. 14 marzo 2013 n. 33 in tema di “Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni”.

al Regolamento per l’applicazione della Tassa sui Rifiuti (TARI) consultabile sul sito internet istituzionale dell’Ente e nell’archivio del MEF dove è possibile consultare anche i dettagli degli anni precedenti.

alla delibera di approvazione delle tariffe della Tassa sui Rifiuti (TARI) consultabile sul sito internet istituzionale dell’Ente e nell’archivio del MEF dove è possibile consultare anche i dettagli degli anni precedenti.

.Cos'è la TARI

La TARI è l’acronimo di TASSA SUI RIFIUTI, tributo istituito dell’articolo 1, comma 641 e seguenti, della Legge 27 dicembre 2013, n. 147 e s.m.i. che ne ha definito le condizioni, le modalità e gli obblighi strumentali per la sua applicazione.

La tassa è riscossa per finanziare i costi del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ad esclusione dei costi relativi ai rifiuti speciali al cui smaltimento provvedono a proprie spese i relativi produttori, comprovandone l’avvenuto trattamento secondo la normativa vigente.

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

Il Consiglio Comunale approva annualmente le tariffe della TARI da applicare a 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 annualmente 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).

.Che ruolo ha il Comune

Il Comune è titolare della potestà impositiva e la esercita nella persona del Funzionario Responsabile della TARI, appositamente nominato dalla Giunta Comunale, che si avvale del personale assegnato al Servizio Tributario, incardinato nel Settore Servizi Finanziari, 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 - Le modalità di calcolo e di pagamento

.Chi paga la TARI

La TARI è dovuta da chiunque (utenza domestica e non domestica) possieda o detenga a qualsiasi titolo locali o aree scoperte a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani.

In caso di pluralità di possessori o di detentori, essi sono tenuti in solido all'adempimento dell'unica obbligazione tributaria.

In caso di detenzione temporanea di durata non superiore a 6 mesi nel corso dello stesso anno solare, la TARI è dovuta soltanto dal possessore dei locali e delle aree a titolo di proprietà, usufrutto, uso, abitazione o superficie.

Le parti comuni condominiali di cui all'articolo 1117 del codice civile non sono soggette alla TARI ad esclusione di quelle utilizzate in via esclusiva, in tal caso il tributo è dovuto dagli occupanti o conduttori delle medesime.

.Quando e come si presenta la dichiarazione TARI

La dichiarazione di inizio e di variazione della occupazione o della detenzione dei locali e delle aree scoperte deve essere presentata dal contribuente, su modello predisposto dal Comune stesso,

La dichiarazione ha effetto anche per gli anni successivi qualora le condizioni di assoggettamento alla tassa rimangano invariate.

Le dichiarazioni o le comunicazioni con richieste di riduzioni del tributo o di esclusioni di superfici possono essere presentate in ogni tempo e gli effetti si producono a decorrere dalla data di presentazione.

Il Comune predispone e rende disponibili ai contribuenti i modelli dichiarativi TARI, prelevabili dal sito internet istituzionale dell'Ente alla voce "Modulistica".

La dichiarazione dovrà pervenire al protocollo dell'Ente in una delle modalità indicate nella successiva sezione "Come sono erogati i servizi" della presente Carta.

.Quali sono le esclusioni e le riduzioni della TARI

Il dettaglio di tutte le esclusioni, esenzioni, riduzioni e agevolazioni è contenuto nel regolamento di applicazione del tributo e nelle delibere annuali di approvazione delle tariffe consultabili sul sito internet istituzionale dell'Ente.

.Come si determina l'importo da pagare

La TARI è dovuta a decorrere dal giorno in cui ha avuto inizio l'occupazione o la detenzione dei locali ed aree e sussiste sino al giorno in cui ne è cessata l'utilizzazione, purché debitamente e tempestivamente dichiarata.

La tariffa delle **utenze domestiche (famiglie)** si distingue in:

una quota fissa: determinata applicando alla **superficie calpestabile** dell'abitazione e dei locali che ne costituiscono pertinenza le tariffe per unità di superficie (m²) parametrata al numero degli occupanti.

una quota variabile: parametrata in base al **numero degli occupanti**.

Il numero degli occupanti per le utenze domestiche è quello risultante dall'ultimo allineamento dei dati anagrafici con la banca dati Tari o, per le nuove utenze, alla data di iscrizione.

La tariffa delle **utenze non domestiche (professionisti ed imprese)** si distingue in:

una quota fissa: determinata applicando alla superficie imponibile (m²) la tariffa per unità di superficie riferita alla tipologia di attività svolta, calcolata sulla base di coefficienti di potenziale produzione di rifiuto;

una quota variabile: determinata applicando alla superficie imponibile (m²) la tariffa per unità di superficie riferita alla tipologia di attività svolta, calcolata sulla base di coefficienti di potenziale produzione di rifiuto.

Sul tributo si applica il tributo provinciale per l'esercizio delle funzioni di tutela, protezione ed igiene dell'ambiente di cui all'articolo 19, del Decreto Legislativo 30 dicembre 1992, n. 504.

.Come si cessa la debenza del tributo

Se la dichiarazione di cessazione è presentata oltre il termine indicato nella precedente sezione relativa alla dichiarazione TARI, ma entro il previsto termine di cinque anni, può sorgere il diritto all'abbuono o al rimborso del tributo, fin dalla data di effettiva perdita della disponibilità dei locali od aree. A tal fine è necessario che il contribuente dimostri con idonea documentazione la data di effettiva cessazione e quindi l'insussistenza del presupposto impositivo.

Nel caso di omessa denuncia di cessazione entro il termine previsto, la stessa può essere disposta d'ufficio a seguito di presentazione della dichiarazione di inizio occupazione da parte del soggetto subentrante.

.Come si riscuote la TARI

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 è stato accertato d'ufficio.

L'importo addebitato può essere versato in un'unica soluzione o in più rate (stabilite annualmente dal Comune) presso qualunque sportello bancario o ufficio postale, utilizzando le deleghe modello F24 semplificato precompilate allegate all'avviso di pagamento, oppure utilizzando il sistema di home banking (avendo cura di riportare correttamente il codice identificativo dell'operazione stampato nel modello precompilato recapitato a domicilio unitamente all'avviso di pagamento), oppure utilizzando le ulteriori modalità di pagamento che l'ente dovesse in futuro mettere a disposizione del cittadino.

Per permettere all'utente di procedere tempestivamente al pagamento dell'importo dovuto, il Comune provvede a pubblicare, tramite il proprio sito internet, l'avviso rivolto a tutti i cittadini in cui comunica che sono stati inviati gli avvisi di pagamento TARI per l'anno in corso indicando le relative scadenze per il pagamento.

I cittadini che non dovessero ricevere l'avviso di pagamento TARI potranno richiederne copia allo sportello Tari all'indirizzo e-mail: tributi@comune.torelladelsannio.cb.it

.Come si richiede la rettifica dell'avviso di pagamento TARI

Laddove nell'avviso di pagamento TARI fossero riscontrati dei dati non corrispondenti alla situazione del contribuente (riguardo alla categoria di tassazione utilizzata in relazione al numero dei componenti del nucleo familiare, ai dati catastali, alla superficie tassata o al periodo di occupazione) è possibile attivare la **procedura di reclamo** con la presentazione di un'istanza, utilizzando la modulistica pubblicata sul sito internet istituzionale dell'Ente sezione "Modulistica".

Per le modalità di presentazione dell'istanza guardare la successiva sezione "Come sono erogati i servizi" della presente Carta.

.Come si richiedere il rimborso

Il rimborso delle somme versate e non dovute deve essere richiesto dal contribuente entro il termine di **cinque anni** dal giorno del versamento, ovvero da quello in cui è stato accertato il diritto alla restituzione. Il rimborso viene effettuato entro **centottanta giorni** dalla data di presentazione dell'istanza.

Sulle somme rimborsate spettano gli interessi al tasso legale, con maturazione giorno per giorno e con decorrenza dal giorno in cui gli stessi sono divenuti esigibili.

Ai sensi dell'articolo 1, comma 168, della Legge 27 dicembre 2006, n. 296, non si procede per ogni singolo tributo al rimborso per somme inferiori a **12 euro** per anno d'imposta.

È possibile attivare la procedura di **rimborso** con la presentazione di una istanza tramite la modulistica comunale pubblicata sul sito internet istituzionale dell'Ente sezione.

Per le modalità di presentazione dell'istanza guardare la successiva sezione "*Come sono erogati i servizi*" della presente Carta.

.Titolo III - Cosa succede in caso di omessa o infedele presentazione della dichiarazione o di morosità nel pagamento

.Cosa succede in caso di morosità nel pagamento

Al contribuente che non versi le somme richieste entro le scadenze indicate nell'avviso di pagamento TARI è notificato, anche a mezzo raccomandata A.R. o posta elettronica certificata, un sollecito di pagamento contenente le somme da versare in un'unica soluzione entro la scadenza di trenta giorni dalla ricezione, con addebito delle spese di notifica. Il sollecito conterrà anche l'avvertenza che:

in caso di inadempimento, si procederà all'emissione dell'avviso di accertamento esecutivo e si applicheranno la sanzione per omesso o tardivo pagamento (30% dell'importo non versato), gli interessi di mora (al tasso legale) e le spese di notifica:

permanendo l'inadempimento, si procederà alla riscossione coattiva con aggravio delle spese di riscossione. Il contribuente destinatario dell'accertamento può evitare l'applicazione delle sanzioni dimostrando l'avvenuto pagamento delle morosità o la regolarità della posizione, tramite l'apposito modulo di richiesta di riesame del provvedimento (**istanza di autotutela**) da trasmettere con le seguenti modalità:

Sportello fisico Ufficio Protocollo Comune di Torella del Sannio, via San Giovanni n. 10;

Pec Ente: comune.torelladelsannioch@legalmail.it

.Come è possibile richiedere la rateizzazione dell'avviso di accertamento

Nel caso di accertamenti d'imposta, qualora il debitore versi in una situazione di temporanea ed obiettiva difficoltà, può chiedere la rateizzazione.

Nessuna rateizzazione può essere concessa senza l'applicazione degli interessi legali che rimarranno fissi per tutta la durata della rateizzazione, nel rispetto dei limiti previsti dall'articolo 1, comma 802 della Legge 27 dicembre 2019, n. 160.

Per conoscere le condizioni e le modalità per accedere alla rateizzazione consultare il Regolamento Generale delle Entrate Comunali pubblicato sul sito internet istituzionale dell'Ente", nello stesso portale è possibile scaricare il modulo per presentare l'istanza (alla voce 3.1.C "Modulistica e Reclami").

Per le modalità di presentazione dell'istanza guardare la successiva sezione "*Come sono erogati i servizi*" della presente Carta.

.Titolo IV - Modalità di erogazione del servizio

.Quali sono i principi di erogazione del servizio

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

.Equità

Il Comune 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, sgravie rimborsi inerenti atti impositivi inesatti o versamenti eccedenti il dovuto.

.Legalità

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

.Uguaglianza

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

.Imparzialità

Il Comune di Savignano sul Rubicone 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), attraverso la pubblicazione di un avviso sul sito internet istituzionale.

.Partecipazione

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

.Semplificazione delle procedure

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

.Efficienza ed efficacia

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

.Chiarezza e cortesia

Il Comune assicura il proprio impegno per garantire l'esposizione corretta delle informazioni necessarie e la disponibilità degli Uffici ai fini del buon esito della pratica in fase di trattazione, ponendo anche la massima attenzione alla semplicità e alla chiarezza del linguaggio utilizzato. Tutti i rapporti con gli utenti sono improntati alla cortesia, alla disponibilità all'ascolto, al rispetto e all'educazione reciproci.

.Informazione

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

.Riservatezza

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

.Rispetto dell'ambiente

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

.Come sono erogati i servizi

La tabella che segue indica per i servizi erogati le modalità per accedervi, i referenti a cui rivolgersi, mentre tutta la modulistica è reperibile sul sito internet dell'Ente sezione "Portale trasparenza servizio di gestione dei rifiuti urbani".

Servizio	A chi rivolgersi	Recapiti	Orari
Richiedere: Informazioni sulla presentazione di dichiarazioni iniziali/di cessazione/variazione/ agevolazioni/riduzioni un appuntamento copia degli avvisi di pagamento	Sportello Tari Piano t. -stanza 2	Via San Giovanni, 10 Tel. 0874 76204 tributi@comune.torelladelsannio.cb.it	Mercoledì dalle 9:30 alle 13:30 Venerdì dalle 9:30 alle 13:30
Richiedere: - appuntamento ed informazioni su avvisi di accertamento, rimborsi, sgravi, rateizzazioni	Sportello Tari piano t.-stanza 2	Via San Giovanni, 10 Tel. 0874 76204 tributi@comune.torelladelsannio.cb.it	Mercoledì dalle 9:30 alle 13:30 Venerdì dalle 9:30 alle 13:30
Presentare: - dichiarazioni iniziali o di variazione o cessazione - reclami e istanze di autotutela - richieste di rimborso/sgravio - richieste di rateizzazioni - richieste di esenzioni, riduzioni, agevolazioni;	Ufficio Protocollo per presentazione con consegna - diretta - a mezzo Pec - a mezzo raccomandata a/r	Comune di Torella del Sannio Via San Giovanni, 10 Tel. 0874 76204 comune.torelladelsannio.cb@legalmail.it Comune di Torella del Sannio Via San Giovanni, 10 86028 – Torella del Sannio	Da lunedì a venerdì: 8:30 – 13:30
Per presentare ricorso/reclamo	Commissione	Corso Francesco Bucci 28 – 86100	Per le modalità e le

	Tributaria	Campobasso	tempistiche di presentazione del ricorso/reclamo si veda la sezione "Ricorso alle commissioni Tributarie"
--	------------	------------	---

.Titolo V - Gli standard di qualità relativi alle prestazioni erogate

.Quali sono gli 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:

tempi di risposta ai reclami e alle richieste formalmente presentate;

tempo di attesa allo sportello.

Gli standard individuati costituiscono lo strumento per garantire e verificare l'efficacia e l'efficienza del servizio erogato, nonché la soddisfazione degli utenti. Gli standard, tanto in termini di contenuti che di misura, rimangono fissi sino alla ufficializzazione di nuovi standard migliorativi rispetto ai precedenti, ridefiniti sulla base di indagini periodiche condotte su:

livello della soddisfazione degli utenti;

nuove esigenze emerse e/o emergenti;

possibili miglioramenti dei processi che consentano incrementi di efficacia e/o efficienza.

Per garantire che i servizi descritti nella presente Carta vengano erogati in modo ottimale, sono state individuate delle prestazioni tipo a cui sono stati associati degli indicatori (standard), che esprimono il termine massimo in cui l'ufficio si impegna a concludere il procedimento, nel presupposto che l'istanza sia stata presentata completa. Per alcune prestazioni è stato indicato anche il termine eventualmente previsto dalla legge. Qualora l'utente invii la documentazione incompleta o inesatta, rallentando in tal modo il procedimento, l'ufficio si impegna ad informarlo sullo stato della pratica al fine di trovare una rapida soluzione. A questo proposito, il responsabile del procedimento si impegna, in casi di particolare complessità, a convocare l'utente, anche telefonicamente, per una più rapida risoluzione dei problemi riscontrati.

La tabella che segue individua i servizi-tipo erogati dall'ufficio con i relativi standard di legge (ove previsti) e di impegno. Gli utenti possono, in tal modo, verificare se i servizi offerti dagli uffici rispettano la qualità promessa.

Nel caso in cui lo standard garantito non venga rispettato, gli utenti possono presentare reclamo con le modalità indicate nella presente Carta.

Servizio	Aspetto qualità	Standard di qualità
Rilascio di informazioni di carattere generale (con riguardo a tariffe, scadenze, adempimenti)	Tempi di risposta	Immediato se consentito dalla richiesta formulata telefonicamente o direttamente allo sportello. Entro 30 giorni lavorativi, decorrenti dalla data di effettiva ricezione da parte dell'ufficio, se presentata per posta o posta elettronica o per richiesta che necessita di approfondimento istruttorio.
Rilascio di informazioni relative alla specifica situazione del contribuente	Tempi di risposta	Entro 30 giorni lavorativi, decorrenti dalla data di effettiva ricezione da parte dell'ufficio

Ricezione della documentazione da parte dell'ufficio protocollo di denunce, dichiarazioni, richieste, comunicazioni, ricorsi	Tempi di ricezione	Ricezione immediata
Emissione di avvisi di pagamento	Rispetto del relativo calendario	Invio dell'avviso almeno 5 giorni prima della scadenza della prima rata
Rimborso somma non dovuta	Tempi di risposta	Entro 180 giorni dalla richiesta
Discarico somma iscritta a ruolo o riscossa coattivamente e non dovuta	Tempi di risposta	Entro 180 giorni dalla richiesta
Gestione delle istanze su avvisi di accertamenti (rettifiche o annullamenti)	Tempi di risposta	Entro 30 giorni dalla presentazione. L'istanza va presentata entro il termine per presentare ricorso. La presentazione dell'istanza non sospende i termini per presentare ricorso.
Interpello	Tempi di risposta	Entro 90 o 120 giorni dalla richiesta a seconda dei casi previsti dall'art. 11 della L.212/2000.
Risposta a reclamo sul servizio, a proposte o suggerimenti presentati in forma scritta	Tempi di risposta	Entro 30 giorni dalla richiesta

.Come viene valutato il grado di soddisfazione dell'utente

Il grado di soddisfazione dell'utente in merito alla qualità percepita del servizio reso viene rilevato compilando, in qualsiasi momento, apposito questionario disponibile presso lo sportello del Servizio Tributi o sul sito internet istituzionale dell'Ente.

Ci si riserva la possibilità di rilevare il grado di soddisfazione dell'utente in merito alla qualità anche percepita del servizio attivando apposite indagini di *care satisfaction*, mirate a conoscere le esigenze degli utenti su alcuni aspetti specifici del servizio e condotte attraverso le modalità seguenti:

interviste telefoniche;
invio di questionari;
incontri pubblici.

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

.Come è verificato il rispetto degli standard di qualità

La presente Carta costituisce il riconoscimento da parte del Comune dei diritti del cittadino quale utente del servizio e, nello stesso momento, rappresenta il formale impegno ad una tutela ampia di questi diritti.

Analoghe garanzie sono richieste ai soggetti che, per conto del Comune, provvedono, anche limitatamente a singoli processi, alla gestione di tributi comunali. Tutte le richieste che pervengono all'ufficio devono essere protocollate e quindi avviate all'ufficio competente per l'esecuzione. Periodicamente il Funzionario Responsabile effettua una ricognizione delle pratiche eseguite con particolare riferimento ai tempi impiegati per l'espletamento delle stesse. Se viene riscontrato in modo rilevante il mancato rispetto degli standard di qualità dichiarati, si individuano le problematiche e le eventuali responsabilità personali che hanno generato la disfunzione rilevata. Successivamente si adottano le azioni correttive da intraprendere. La segnalazione di problemi che si riflettono negativamente sulla qualità dei servizi può, altresì, provenire dagli utenti stessi

secondo le modalità indicate nella presente Carta. Infine, anche gli addetti agli uffici possono contribuire in modo significativo al miglioramento del livello di servizio tramite segnalazioni e rilievi rivolti al Funzionario responsabile.

.Come sono aggiornati gli standard

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

.Titolo VI – Gli istituti di tutela del contribuente

.Quali sono gli istituti a tutela del contribuente

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

1.Ravvedimento operoso:

Il contribuente che, entro la scadenza fissata, abbia ommesso, 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.

2.Autotutela:

L'autotutela consiste nel potere dell'Amministrazione Pubblica di correggere o annullare i propri atti che in sede diriesame 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.

3.Ricorso alle commissioni tributarie

Nei casi in cui il contribuente ritenga illegittima o infondata la pretesa dell'ufficio ed esperito anche il tentativo di autotutela, può avviare l'iter del processo tributario. Il processo tributario disciplinato dal D.Lgs. n. 546/1992 e successive modificazioni si articola in tre gradi di giudizio:

1° grado Commissione tributaria Provinciale;

2° grado Commissione tributaria Regionale;

3° grado Corte di Cassazione.

Gli atti che possono essere impugnati sono:

avvisi di accertamento e liquidazione;

ingiunzioni di pagamento;

provvedimenti che negano la spettanza di agevolazioni e/o rimborsi;

ogni altro atto che per legge sia autonomamente impugnabile davanti alle Commissioni tributarie.

Ai sensi dell'art. 7 dello Statuto del Contribuente, per consentire l'esercizio dei propri diritti in modo pieno ed efficace, tutti gli atti sopra indicati devono contenere l'indicazione del termine entro il quale il ricorso deve essere proposto, della Commissione tributaria competente e delle relative forme da osservare. Il ricorso, a pena di inammissibilità, deve rispondere a precise regole e requisiti previsti dall'art. 18 del D. Lgs. 546/1992 e successive modificazioni ed integrazioni.

Per i ricorsi avverso atti di importo superiore a € 3.000,00 (escluso sanzioni, interessi e pene pecuniarie) è necessaria l'assistenza tecnica di cui all' art. 12 del citato D.Lgs.

Ai sensi dell'art. 16-bis comma 3 del D.Lgs. 546/1992 come modificato del D.L. 119/2018, dal 1° luglio 2019 il ricorso deve essere notificato a mezzo posta elettronica certificata (PEC) a codesto Ente al seguente indirizzo: comune.torelladelsanniocb@legalmail.it.

. Ai sensi dell'art. 17 bis del D.Lgs 546/92 per le controversie di valore non superiore a € 50.000,00, il ricorso produce anche gli effetti di un reclamo e può contenere una proposta di mediazione con rideterminazione dell'ammontare della pretesa.

Non trova applicazione il regime di obbligatorietà del processo telematico per i soggetti che stanno in giudizio senza assistenza tecnica per controversie di valore fino a € 3.000,00 per i quali le modalità telematiche della notifica e del deposito restano facoltative. In tal caso, il ricorso può essere proposto in carta semplice con una delle seguenti modalità: 1) mediante consegna diretta dell'originale presso l'Ufficio Protocollo del Comune; 2) a mezzo del servizio postale mediante spedizione dell'originale in plico raccomandato senza busta, con avviso di ricevimento; 3) a mezzo Ufficiale Giudiziario, secondo le norme degli artt. 137 e seguenti del codice di procedura civile.

4. 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, un organo collegiale autonomo, che opera presso la Direzione Regionale dell'Agenzia delle Entrate.

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.

.Come esercitare il diritto di accesso

L'Ente garantisce agli utenti il diritto di accesso alle informazioni relative al servizio nelle forme e secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990, n. 241 e ss.mm.ii.

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

Servizio	Telefono	Indirizzo	Mail
Servizio Tributi (Gestore del servizio Tariffe e rapporti con gli utenti)	087476204	Via San Giovanni 10 86028 Torella del Sannio (CB)	Per informazioni: tributi@comune.torelladelsannio.cb.it

.Come effettuare reclami sul servizio, proposte e suggerimenti

Ogni utente può presentare reclami relativamente all'erogazione del servizio, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta.

L'eventuale presentazione informale (verbale, diretta, telefonica o anonima) sarà considerata una semplice segnalazione alla quale non verrà, tuttavia, data risposta scritta.

Oltre ai reclami gli utenti possono presentare, con le medesime modalità, proposte di miglioramento dei servizi e suggerimenti in merito agli stessi.

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

Se il reclamo è riconosciuto fondato, il Funzionario Responsabile adotta i provvedimenti opportuni per eliminare il disservizio segnalato.

Al fine di agevolare l'utente, presso il Servizio Tributi e sul sito internet istituzionale dell'Ente sono disponibili gli appositi modelli per la presentazione scritta di reclami e suggerimenti e per la misurazione del grado di soddisfazione dell'utente.

.Titolo VII – Validità e altri servizi

.Efficacia e validità della carta

La presente Carta, redatta sulla base dello schema di riferimento approvato da ARERA, costituisce uno strumento a tutela dei cittadini che rende trasparenti le informazioni sui servizi forniti, in particolare individua e definisce:

I principi fondamentali cui deve attenersi il gestore nella gestione del servizio rifiuti urbani;

Gli obblighi e gli standard di qualità del servizio che il gestore si impegna a rispettare nel condurre le proprie attività;

Il rapporto tra il gestore e gli utenti per quanto riguarda i diritti di partecipazione ed informazione di questi e le procedure di reclamo attivabili da parte degli utenti stessi.

La validità decorre dal 01/01/2023 fino a nuovo affidamento, nel rispetto del principio di continuità del servizio pubblico di gestione dei rifiuti urbani.

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

Il Comune di Torella del Sannio ha adottato lo Schema Regolatorio 1 previsto da ARERA ed indicato in figura.

		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

Dallo schema regolatorio adottato discendono gli obblighi di servizio e gli standard di qualità rispettivamente indicati nella Tabella 2 dell'Appendice I e nell'allegato A del TQRIF, che di seguito si riportano:

APPENDICE I

Tabella 2 – Obblighi di servizio previsti per ciascuno Schema regolatorio

	Schema I	Schema II	Schema III	Schema IV
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all'Articolo 5	SI	SI	SI	SI
Modalità di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 e all'Articolo 7	SI	SI	SI	SI
Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui all'Articolo 10 e all'Articolo 11	SI	SI	SI	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	SI	SI	SI
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e <i>online</i> di cui all'Articolo 19 e all'Articolo 22	n.a. ²	SI	SI	SI
Obblighi di servizio telefonico di cui all'Articolo 20 e all'Articolo 22	SI	SI	SI	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	SI	SI	SI
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi di cui all'Articolo 29 e all'Articolo 30	SI	SI	SI	SI
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all'Articolo 32	SI	SI	SI	SI
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di cui all'Articolo 35.1	SI	SI	SI	SI
Predisposizione di un <i>Programma delle attività di raccolta e trasporto</i> di cui all'Articolo 35.2	SI	SI	SI	SI
Nelle gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, ovvero anche laddove l'implementazione di tali sistemi non assicuri ancora un'adeguata copertura del territorio servito, predisposizione di un <i>Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità</i> di cui agli Articoli 35.3 e 35.4	n.a.	n.a.	SI	SI
Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 36	n.a.	n.a.	n.a.	SI
Predisposizione di un <i>Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade</i> di cui all'Articolo 42.1	SI	SI	SI	SI
Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 43	n.a.	n.a.	n.a.	SI
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Articolo 48	SI	SI	SI	SI

Allegato a) Tabella Livelli di qualità contrattuale e tecnica del servizio gestione rifiuti

Tipo richieste	TQRIF	Gestore Rifiuti	Riferimento art. 53.1 TQRIF Schema			
			1	2	3	4
Richieste di attivazione servizio con consegna attrezzature	art. 8 e art.9.1	5 gg da comunicazione Gestore Tassa, 10 gg in caso di richiesta sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Tempo medio di attesa, tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata	art. 21	240 secondi tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione	n.a.	Solo registrazione	Solo registrazioni	≤ 240 secondi
Ritiri di rifiuti su chiamata	art.31.1	15 gg lavorativa dalla richiesta dell'utente	n.a.	80%	70%	90%
Risoluzione disservizi nella raccolta	art 33	5 gg (senza sopralluogo); 10 gg con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Riparazione/sostituzione delle attrezzature per la raccolta domiciliare	art 34	10 gg lavorativi per la riparazione e/o sostituzione	n.a.	80%	70%	90%
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità	art.40		n.a.	n.a.	80%	90%
Durata massima dell'interruzioni del servizio di raccolta e trasporto rispetto a programma di raccolta della giornata	art 37.2 art 39 art. 41	24 ore centro città; 24 ore in caso frazione organica mesi giugno luglio agosto; 72 ore frazione organica rimanenti mesi; 72 ore fuori centro città;	n.a.	n.a.	n.a.	85%
Tempo di recupero del servizio di spazzamento strade interrotto	art. 42.1 47 44.2	24 ore zona con programma settimanale; 2 gg con programma quindicinale; 3 gg con programma mensile	n.a.	n.a.	80%	90%
Pronto intervento, 24 ore su 24	art.49.1	entro 4 ore da inizio conversazione	n.a.	70%	80%	90%
Pronto intervento, 24 ore su 24 per rimozione rifiuti abbandonati con confinamento area	art.49.4	confinamento dell'area entro 4 ore dalla chiamata 15 giorni per la rimozione dalla messa in sicurezza	n.a.	70%	80%	90%

.Servizio di gestione dei rifiuti urbani

L' Ente opera sul territorio del Comune di Torella del Sannio servendo un bacino di:

Superficie: 16,7 Km²

Residenti: 708 (dato ISTAT)

L'organico /parco mezzi complessivo è così composto:

Sede legale: Via San Giovanni 10 – 86028 Torella del Sannio (CB)

Sede operativa: Via San Giovanni 10 – 86028 Torella del Sannio (CB)

Mezzi leggeri (fino a 3,5 t): 1

Mezzi pesanti (superiori a 3,5 t): 0

I servizi svolti sono riconducibili alla macro – categoria “Raccolta rifiuti urbani”.

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

.Raccolta e trasporto dei rifiuti urbani

Il servizio di raccolta dei rifiuti urbani viene svolto tramite:

raccolta domiciliare porta a porta.

Il servizio di raccolta è organizzato come di seguito:

TIPOLOGIA	UTENZA	DEPOSITO / CONFERIMENTI	ATTREZZATURA	NOTE
Organico	UD	LUN - GIO	Secchiello (marrone)	Nei mesi da giugno a settembre LUN – GIO - SAB
	UND	LUN - GIO	Carrellato	Nei mesi da giugno a settembre LUN – GIO - SAB
Vetro	UD	VEN	Secchiello (Verde)	Settimane alterne
	UND	VEN	Carrellato	Settimane alterne
Plastica e Metalli	UD	MERC	Contenitore/ Busta (Giallo)	
	UND	MERC	Carrellato	
Carta e Cartone	UD	VEN	Secchiello (Blu)	Alternato con Vetro
	UND	VEN	Carrellato	Alternato con Vetro
Cartone Secco Residuo Pannolini e Pannoloni	UND	MAR-GIO	Carrellato	
	UD/UND	LUN	Secchiello/ Carrellato (Grigio)	
	UD	LUN-MER-VEN	Secchiello (Grigio)	

Nel caso di conferimenti non corretti da parte dell'Utente gli operatori non raccolgono il materiale, ma provvedono ad applicare sul contenitore/sacchetto un avviso (adesivo) che segnala la non conformità. In questo modo l'utente è sottoposto ad una costante attività formativa di controllo, in quanto deve ritirare il contenitore/sacchetto non raccolto, correggere l'errore di conferimento e riesporre il rifiuto nel successivo turno di raccolta.

È, inoltre, prevista la raccolta, nei contenitori ubicati presso i rivenditori delle seguenti tipologie di rifiuto: Presso appositi contenitori stradali, è, invece, possibile conferire le seguenti tipologie di rifiuto:
Micro RAEE
Indumenti usati

Il servizio ordinario è affiancato da ulteriori raccolte domiciliari attivabili a chiamata:

Ritiro a domicilio rifiuti ingombranti/RAEE

Servizio gratuito per le utenze domestiche, per i ritiri al piano stradale di rifiuti ingombranti.

Tale servizio viene effettuato su appuntamento; per prenotare il ritiro e ricevere informazioni sulle modalità di svolgimento del servizio è possibile contattare il Numero 087676204.

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

verificata la conformità dei materiali che l'utente intende conferire;

registrata la prenotazione;

fornita ogni informazione in merito alle modalità di esposizione dei materiali da ritirare.

.Spazzamento e altri servizi

Il servizio di spazzamento e lavaggio delle aree pubbliche viene effettuato tutti i giorni con orari variabili;

I servizi accessori sono i seguenti:

Compostaggio domestico;

Le utenze domestiche possono richiedere la consegna della compostiera secondo le modalità previste nel sito

Rimozione rifiuti abbandonati;

Il servizio è finalizzato alla pulizia e rimozione sul suolo pubblico dei rifiuti abbandonati, che possono creare un potenziale pericolo di inquinamento o rendere

pericolosa la circolazione ai pedoni e/o automezzi a seguito di accidentali spargimenti sul suolo di materiali solidi o liquidi;

Rimozione foglie;

Nel periodo di massima caduta delle foglie ovvero su indicazione dell'ente, viene effettuato il servizio di rimozione foglie con impiego di soffiatori/aspiratori.

Raccolta rifiuti e pulizia manifestazioni pubbliche;

In occasione di fiere e manifestazioni pubbliche si provvede al posizionamento di contenitori e, successivamente, al loro vuotamento e ritiro. È, inoltre, previsto un servizio di raccolta e pulizia accurata dell'area circostante il posizionamento dei contenitori, predisposti nelle aree interessate da manifestazioni pubbliche.

Raccolta rifiuti cimiteriali.

.Accesso alle informazioni

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

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

Sito internet

Tutte le informazioni inerenti la gestione dei servizi e gli orari ed i giorni di effettuazione sono disponibili sul sito

Facebook

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

Numero Verde

In fase di allestimento, fino ad allora è possibile contattare il numero 087476204 per richiedere informazioni sui servizi; inoltrare segnalazioni; prenotare servizi a domicilio.

Corrispondenza

Oltre ai canali sopra descritti è possibile comunicare con L'Ente attraverso centralino, posta elettronica, pec, servizio postale.

Centralino: 087476204 (dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 13)

E-mail: ufficiotecnico@comune.torelladelsannio.cb.it

Pec: comune.torelladelsanniocb@legalmail.it

Posta ordinaria: Comune Torella del Sannio via San Giovanni,10 – 86028 (CB)