



**COMUNE DI CASTEL CASTAGNA**  
**Provincia di Teramo**

**CARTA DELLA QUALITA'**

**nell'ambito del Servizio Integrato di gestione dei rifiuti**

**Testo coordinato ai sensi dell'art.5 del TQRIF Allegato A alla Deliberazione  
18 gennaio 2022 15/2022/R/RIF**

**GESTORE UNICO**

**TARIFE E RAPPORTO  
CON GLI UTENTI**

**SERVIZIO RACCOLTA E  
TRASPORTO**

**SERVIZIO SPAZZAMENTO E  
LAVAGGIO**

Approvata con deliberazione di Consiglio Comunale n..... del

## Sommario

1. -La carta della qualità del servizio: informazioni generali
2. - Principali riferimenti normativi
3. - Scelta dello schema di servizio
4. - Unità organizzativa responsabile
5. -I principi generali della carta della qualità dei servizi e gli obiettivi del servizio gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti nell'ambito del Servizio Integrato di gestione dei rifiuti
- 5.1 - I principi generali della "Carta"
- 5.2 - Gli obiettivi dell'Ufficio Tari
6. - Descrizione dei servizi e delle relative modalità di erogazione
7. - La Tassa sui Rifiuti (TARI)
8. - Altre attività
9. - Trasparenza
10. - Prestazioni soggette a standard di qualità e descrizione degli indicatori utilizzati per monitorare tali prestazioni
11. -La tutela e la partecipazione del contribuente
- 11.1 -Gli istituti per la tutela del contribuente
12. - La raccolta dei rifiuti ed il servizio di spazzamento e lavaggio strade
13. - Prestazioni soggette a standard di qualità e descrizione degli indicatori utilizzati per monitorare tali prestazioni
14. - La verifica del rispetto degli standard di qualità
- 14.1 - La valutazione periodica dei servizi
15. - La tutela della privacy
16. - Indennizzi riconosciuti agli utenti in caso di violazione degli standard di qualità e delle modalità di riconoscimento
17. - Periodo di validità
18. - Dove trovare la carta della qualità dei servizi
19. - Come effettuare reclami, proposte e suggerimenti



---

## 1. La carta della qualità del servizio: informazioni generali

La Carta della qualità del servizio è il documento con cui il soggetto gestore sancisce il proprio impegno ad assicurare ai cittadini-utenti un determinato livello di qualità delle prestazioni erogate, in modo da garantire la chiarezza del rapporto e il miglioramento continuo del servizio.

La Carta è anche uno strumento di comunicazione, il cui fine è di implementare la qualità dei servizi pubblici erogati anche attraverso una maggiore informazione e partecipazione degli utenti destinatari degli stessi, che da attori passivi dei servizi medesimi ne diventano parte attiva nelle forme e nei limiti previsti dalla normativa vigente e specificate dalla Carta stessa, dal Regolamento comunale in materia di accesso e partecipazione

La nuova regolazione sulla qualità del servizio rifiuti, introdotta dall'ARERA con la delibera n. 15 del 18 gennaio 2022, pone in capo all'Ente territorialmente competente l'obbligo di approvare per ogni gestione un'unica Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani. In caso di pluralità di gestori dei singoli servizi, l'Ente territorialmente competente integra in un unico testo coordinato i contenuti delle Carte di qualità predisposte dai singoli gestori ciascuno per i servizi di rispettiva competenza.

La Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani dovrà poi:

- essere pubblicata sul sito web del gestore del servizio integrato, ovvero di ciascun gestore dei singoli servizi che lo compongono;
- essere conforme alle disposizioni del TQRIF allegato alla sopracitata delibera 15/2022;
- indicare il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori;
- contenere, con riferimento a ciascun servizio, l'indicazione degli obblighi di servizio riportati della Tabella 2 dell'Allegato A alla Deliberazione 18 gennaio 2022 15/2022/R/RIF, degli indicatori e dei relativi standard di qualità contrattuale e tecnica previsti dall'Autorità, nonché degli standard ulteriori o migliorativi previsti dall'Ente territorialmente competente.

La presente Carta della qualità del servizio, approvata dall'Ente d'Ambito, contiene tutti gli elementi minimi richiesti dalla regolazione, relativamente ai gestori dei singoli servizi che compongono il servizio integrato dei rifiuti del Comune di CASTEL CASTAGNA

## 2. Principali riferimenti normativi

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, "*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*"; all'art. 2 istituisce il Comitato permanente per la Carta dei servizi pubblici e prevede l'introduzione di standard di qualità.
- Decreto-legge 12 maggio 1995, n.163 "*Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni*", convertito con modificazioni dalla L. 11 luglio 1995, n. 273; all'art. 2 dispone l'emanazione di schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici tramite decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri e l'adozione di tali schemi da parte delle pubbliche amministrazioni entro 120 giorni dalla stessa pubblicazione.
- Legge 14 novembre 1995, n.481; affida ad ARERA il compito - tra gli altri - di promuovere la tutela degli interessi di utenti e consumatori, tenuto conto della normativa comunitaria in materia e degli indirizzi di politica generale formulati dal Governo, nonché di contemperare, nella definizione del sistema tariffario, gli obiettivi economico-finanziari dei soggetti esercenti il servizio con gli obiettivi generali di carattere sociale.
- Legge 24 dicembre 2007, n. 244 "*Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato* (legge finanziaria 2008)"; in particolare, all'art.1, comma 461, si prevede l'obbligo per il soggetto gestore di redigere e pubblicare la Carta dei Servizi in

conformità a intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel Contratto di Servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie, nonché le modalità di ristoro dell'utenza.

- Legge 24 marzo 2012, n. 27. Conversione, con modificazioni, del decreto-legge 24 gennaio 2012, n.1, *“Misure urgenti in materia di concorrenza, liberalizzazioni e infrastrutture”*.
- Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 sul Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni.
- Legge 27 dicembre 2017, n.205 *“Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020”*; ha assegnato ad ARERA funzioni di regolazione e controllo in materia di rifiuti urbani, precisando che tali funzioni sono attribuite *“con i medesimi poteri e nel quadro dei principi, delle finalità e delle attribuzioni, anche di natura sanzionatoria, stabiliti dalla legge 481/95”*.
- Delibera ARERA 18 gennaio 2022 n.15/2022/R/rif sulla Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

### 3. Scelta dello schema di servizio

In riferimento alla matrice degli schemi regolatori, Il Comune di CASTEL CASTAGNA, quale l'Ente Territorialmente Competente, ha determinato, con la delibera di Consiglio Comunale n.9 del 24.05.2022, rettificata con la delibera di approvazione della presente carta di qualità il posizionamento nello Schema I – Livello qualitativo minimo, i cui Obblighi di servizio, riferiti al gestore unico del Comune di CASTEL CASTAGNA, di cui alla Tabella 2 Appendice 1 TQRIF , sono sotto riportati :

<b>TIPOLOGIA OBBLIGO</b>
Art.5-Adozione e pubblicazione di una unica Carta della qualità del servizio per la gestione
Art.6 e 7-Modalità di attivazione del servizio
Art.10 e art.11-Modalità per la variazione o cessazione del servizio
Art.13,17e18 – Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati
Art.20 e22 – Obblighi di servizio telefonico
Titolo V (ad eccezione art.28.3) Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica importi non dovuti
Art.29 e30 – Obblighi in materia de servizio di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tale servizio
Art.32 – Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare
Art.35.1–Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità
Art.35.2–Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto
Art.42.1-Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade
Art.48 – Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani

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

Non sono previsti al momento standard ulteriori o migliorativi.

L'Ente territorialmente competente, anche su proposta motivata del gestore, si riserva di determinare eventuali obblighi di servizio e standard di qualità migliorativi e ulteriori rispetto a quelli previsti nello schema regolatorio di riferimento.

### 3.1 Informazioni sui gestori

Secondo la definizione data da ARERA, "Il 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"

Il Comune di CASTEL CASTAGNA quale Gestore unico, è:

GESTORE DELLE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI

GESTORE DEL SERVIZIO DI RACCOLTA

GESTORE DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE

Il trasporto viene affidato alla ditta Montagne Teramane Ambiente Spa, con sede in Via Francesco Savini 50, 64100 Teramo, quale mero prestatore d'opera

## 4. Unità organizzativa responsabile

L'ufficio responsabile dei servizi illustrati in questa "Carta" è l'Ufficio Tributi .L'ufficio si trova in Via G. Matteotti, 1 - 64030 Castel Castagna (TE)

Tel.0861.697250

Mail: [areafinanziaria@comune.castelcastagna.te.it](mailto:areafinanziaria@comune.castelcastagna.te.it)

PEC: [protocollo@pec.comune.castelcastagna.te.it](mailto:protocollo@pec.comune.castelcastagna.te.it)

Sito internet: <https://comune.castelcastagna.te.it>

L'ufficio è aperto al pubblico nei seguenti orari:

Orario settimanale	Mattino	Pomeriggio
<b>lunedì'</b>	08.00 - 14.00	*
<b>martedì'</b>	08.00 - 14.00	15.00 - 18.00
<b>mercoledì'</b>	08.00 - 14.00	*
<b>giovedì'</b>	08.00 - 14.00	15.00 - 18.00
<b>venerdì'</b>	08.00 - 14.00	*
<b>sabato</b>	*	*

È possibile, inoltre, chiedere un appuntamento:

- Telefonando allo 0861.697250
- Via e-mail al seguente indirizzo: [areafinanziaria@comune.castelcastagna.te.it](mailto:areafinanziaria@comune.castelcastagna.te.it).

Il dirigente responsabile è la dott.ssa Alessandra Di Silvestre (tel.0861.697250) indirizzo e-mail: [areafinanziaria@comune.castelcastagna.te.it](mailto:areafinanziaria@comune.castelcastagna.te.it).



---

## **5. I principi generali della carta della qualità dei servizi e gli obiettivi del servizio gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti nell'ambito del Servizio Integrato di gestione dei rifiuti**

### **5.1 I principi generali della "Carta"**

Con la Carta della qualità dei servizi il Comune di Castel Castagna impegna a rispettare i seguenti principi generali:

- eguaglianza ed imparzialità: l'ufficio garantisce a tutti gli utenti un trattamento imparziale secondo i criteri dell'obiettività e dell'equità;
- chiarezza e trasparenza: l'utente ha diritto di conoscere le attività svolte dall'ufficio riguardo alle richieste presentate e le procedure collegate alle stesse, i nomi dei responsabili dei procedimenti e di relativi tempi di esecuzione;
- partecipazione: la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio deve essere garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio sia per favorire la collaborazione nei confronti degli uffici; l'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e che sono in possesso degli uffici; l'utente può esprimere la propria opinione sui servizi erogati, formulare suggerimenti per il miglioramento e presentare osservazioni; l'ufficio dà riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte formulate;
- efficacia ed efficienza: l'Amministrazione assicura il costante aggiornamento del personale dell'ufficio, al fine di rispondere alle richieste dell'utenza e perseguire il continuo miglioramento dei servizi offerti;
- continuità e sicurezza del servizio: il servizio viene garantito, nei giorni non festivi e negli orari di apertura al pubblico, durante tutto l'arco dell'anno, senza interruzioni; nei periodi caratterizzati da notevole afflusso di utenza potrà essere previsto un ampliamento dell'orario al pubblico o l'attivazione di appositi servizi tagliacoda ed antiassembramento;
- semplificazione delle procedure: l'ufficio assume iniziative volte a garantire che la modulistica sia messa a disposizione del contribuente in tempi utili per gli adempimenti e cura che le 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.

In aggiunta ai suddetti principi il Comune di Castel Castagna assicura che la gestione delle attività e dei processi in atto nell'Ufficio Tributi siano svolte nell'osservanza delle norme di sicurezza per gli utenti e lavoratori e si impegna a porre in essere ogni accorgimento affinché l'impatto con l'ambiente venga ridotto al minimo (impiego di attrezzature non inquinanti, utilizzo sempre maggiore di sistemi comunicativi non cartacei, raccolta differenziata dei rifiuti, consumo consapevole e responsabile).

## 5.2 Gli obiettivi dell'Ufficio Tari

Gli obiettivi che l'Ufficio Tari si prefigge sono:

OBIETTIVI	COMESONORAGGIUNTI
<p>Reperimento delle risorse per soddisfare i bisogni collettivi, salvaguardando le situazioni di disagio economico-sociale</p>	<p>Per le utenze domestiche dei contribuenti residenti, che versino in condizioni di grave disagio economico-sociale, il Comune riconosce l'esenzione per:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) le abitazioni utilizzate esclusivamente da persone assistite in modo permanente dal Comune o in disagiate condizioni socio-economiche attestate dal Settore sanità - Servizi sociali;</li><li>b) le abitazioni occupate da nucleo familiare il cui Indice della Situazione Economica Equivalente (ISEE) non sia superiore al minimo vitale ai fini dell'integrazione del minimo pensionistico, stabilito annualmente dall'INPS.</li><li>c) Ai fini dell'ottenimento della presente agevolazione, i soggetti che ne abbiano i requisiti devono presentare apposita istanza all'Ufficio tributi allegando il certificato ISEE in corso di validità;</li></ul> <p>L'esenzione è concessa su domanda dell'interessato, con effetto dal giorno successivo alla data della domanda, a condizione che il beneficiario dimostri di averne diritto e compete anche per gli anni successivi, senza bisogno di nuova domanda, fino a che persistono le condizioni richieste. Allorché queste vengano a cessare, il tributo decorrerà dal primo giorno successivo a quello in cui sono venute meno le condizioni per l'agevolazione, su denuncia dell'interessato ovvero a seguito di accertamento d'ufficio, che il Comune può, in qualsiasi tempo, eseguire al fine di verificare l'effettiva sussistenza delle condizioni richieste per l'esenzione.</p>

	L'ente può deliberare la riduzione fino al 30% per ogni altra evenienza a favore di categorie disagiate e/o in favore di azioni atte ad incentivare lo sviluppo economico del territorio, in ogni caso da specificare nella relativa delibera.
Equa ripartizione della tassazione	Attività di recupero dell'evasione: mediante controlli di vario genere (massivi o mirati) l'ufficio individua e contrasta le situazioni di evasione.
Comunicazioni con gli utenti	Le informazioni necessarie per un corretto adempimento degli obblighi tributari e la modulistica da utilizzare sono disponibili, in forma cartacea, presso gli uffici e sono scaricabili anche dal sito internet, che è tenuto in costante aggiornamento.
Tempestività della risposta	Lo sportello: il personale dell'ufficio garantisce in tempi rapidi risposte ai quesiti sull'applicazione dei tributi.
Recuperare la fiducia del contribuente	Dialogo con il contribuente: al fine di migliorare i rapporti con il fisco e prevenire così l'insorgenza di controversie, l'ufficio instaura con i cittadini relazioni improntate ai principi di correttezza, collaborazione e trasparenza. Al contribuente cui sono state rivolte contestazioni viene garantito il pieno ascolto delle proprie ragioni e vengono forniti tutti i chiarimenti di tipo normativo e documentale a supporto dell'operato dell'ufficio.

## 6. Descrizione dei servizi e delle relative modalità di erogazione

L'Ufficio Tributi si occupa della gestione dei tributi di competenza del Comune e cura i rapporti con i cittadini ed i contribuenti, nel rispetto dei principi stabiliti dalla Legge 27 luglio 2000, n. 212 nota come "Statuto dei diritti del contribuente". L'ufficio è collocato all'interno dell'Area Finanziaria del Comune di Castel Castagna. L'attività svolta dall'Ufficio Tari è finalizzata all'acquisizione delle risorse di cui il Comune necessita per il finanziamento delle proprie spese dirette all'erogazione dei servizi alla collettività.

Parallelamente a questa azione istituzionale e nell'intento di agevolare il contribuente nell'assolvimento degli obblighi a suo carico, gli uffici svolgono, altresì, un'attività di informazione a favore dello stesso, al fine di rendere meno gravosi gli adempimenti previsti dalle norme in materia.

L'Ufficio Tari gestisce e aggiorna le banche dati, la definizione delle posizioni tributarie e delle somme dovute comunicate attraverso gli avvisi di pagamento, le verifiche sugli adempimenti tributari, il recupero dell'evasione, l'erogazione dei rimborsi e dei riversamenti, le comunicazioni con gli utenti/contribuenti, con i soggetti terzi rispetto a questi ultimi e con altri uffici, Enti e istituzioni. Riceve le istanze e le dichiarazioni, cura inoltre le valutazioni, le predisposizioni degli atti e le pubblicazioni relative ai vari procedimenti. Ai sensi dell'art.1, comma 169 della L. n. 296/2006 il Comune delibera le tariffe e le aliquote relative ai tributi di propria competenza entro la data fissata da norme statali per la deliberazione del bilancio di previsione. Dette deliberazioni, anche se approvate successivamente all'inizio dell'esercizio purché entro il termine innanzi indicato, o comunque entro i termini previsti da altre disposizioni normative, hanno effetto dal 1° gennaio dell'anno di riferimento. In caso di mancata approvazione entro il suddetto termine, le tariffe e le aliquote si intendono prorogate di anno in anno. Ai sensi dell'art. 7 del D.Lgs. 18 agosto 2000 n. 267, che approva il T.U. delle leggi sull'ordinamento degli enti locali, Il Comune nel rispetto dei principi stabiliti dalla legge e dallo statuto, adotta i regolamenti nelle materie di propria competenza, quali quello TARI e quello Generale delle Entrate.

Il Regolamento TARI è approvato con apposita deliberazione del Consiglio Comunale e disciplina l'applicazione della tassa in armonia con la normativa vigente definendone aspetti fondamentali quali le riduzioni, le modalità e i termini entro cui presentare le dichiarazioni, le verifiche, la riscossione etc. I servizi vengono erogati in osservanza dei principi sopra riportati oltre che in osservanza della normativa tributaria vigente

L'accesso ai servizi non comporta alcuna spesa per l'utente.

Sul sito internet <https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=C040/> sono disponibili le norme e gli strumenti necessari per la consultazione e il calcolo dei tributi comunali, il calcolo del ravvedimento operoso, nonché la modulistica per la presentazione di dichiarazioni, richieste di rimborso e di agevolazioni.

## **7. La Tassa sui Rifiuti (TARI)**

In sostituzione della TARES, dall'1.1.2014 è entrata in vigore la Tassa sui Rifiuti (TARI), istituita dalla L. 147 del 27/12/2013 (Legge di stabilità 2014). Il presupposto impositivo è il possesso o la detenzione a qualsiasi titolo di locali o aree scoperte, a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani. Per l'applicazione della TARI si considerano le superfici dichiarate o accertate ai fini dei precedenti prelievi sui rifiuti, includendo come parametro anche il numero dei componenti del nucleo familiare. Il Comune, nei limiti previsti dalla legge, definisce con propri provvedimenti le norme per l'applicazione del tributo nonché le relative tariffe. Il tributo è gestito dall'Ufficio Tributi per l'attività di bollettazione e di gestione degli utenti.

La modalità di prelievo del tributo adottata dal Comune di Castel Castagna è quella definita dall'art.1 comma 651 - L.147/2013 - Tari - Metodo normalizzato.

Con questo metodo, 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) parametrize 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 in anagrafe al primo gennaio di ogni anno, con l'aggiunta di eventuali occupanti non residenti denunciati, presenti al primo gennaio dell'anno di riferimento 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.

## **8. Altre attività**

Anche quando la gestione è affidata a terzi, la titolarità del tributo rimane comunque al Comune, che esercita il suo controllo nei

Confronti del soggetto esterno incaricato. A quest'ultimo è richiesto di rendicontare periodicamente sull'attività svolta. Il Comune, nei limiti previsti dalla legge, definisce con propri provvedimenti le norme per l'applicazione della TARI nonché le relative tariffe ed aliquote, nonché eventuali detrazioni d'imposta.

## **9. Trasparenza**

Le informazioni sulla trasparenza previste dalla delibera ARERA 444/2019 (e relativo allegato TITR) in considerazione che previsto l'obbligo per i gestori di predisporre e mantenere aggiornata un'apposita sezione del proprio sito internet, facilmente accessibile dalla home, possono essere reperite su

<https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=C040/>

## **10. Prestazioni soggette a standard di qualità e descrizione degli indicatori utilizzati per monitorare tali prestazioni**

Sulla base dello schema regolatorio scelto e degli ulteriori obblighi risultanti da contratti in essere, vengono indicati gli obblighi di servizio riportati della Tabella 2 dell'Allegato A alla Deliberazione 18 gennaio 2022 15/2022/R/RIF

L'Ufficio Tributi si impegna a garantire la correttezza, la completezza e la chiarezza delle informazioni fornite allo sportello, telefonicamente e sul sito Internet; le medesime caratteristiche sono garantite anche nella modulistica distribuita presso gli uffici stessi e disponibile sul sito.

Gli addetti operano con la massima cortesia e disponibilità all'ascolto degli utenti con l'impegno di agevolare questi ultimi nell'adempimento degli obblighi tributari e nell'esercizio dei diritti loro riconosciuti dalla legge o dai regolamenti.

L'orario di apertura al pubblico dell'ufficio è articolato in modo da consentire la più ampia soddisfazione possibile delle esigenze dell'utenza: è garantita la continuità del servizio in tutti i giorni dell'anno non festivi – salvo i casi di forza maggiore. In determinati periodi dell'anno caratterizzati da scadenze di adempimenti o versamenti, nei quali è prevedibile un aumento del pubblico, si provvede ad ampliare l'orario di apertura degli sportelli o attivare idonee misure taglia coda.

Gli sportelli, come anche in generale i locali di attesa, sono attrezzati per il ricevimento degli utenti con difficoltà motorie.

Per garantire che i servizi descritti nella presente "Carta" siano erogati in modo ottimale sono state individuate delle **prestazioni-tipo** alle quali 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 sia rispettato, gli utenti possono presentare reclamo con le modalità indicate al successivo capitolo.

La tabella che segue indica i servizi erogati con le modalità per accedere agli stessi:

**TASSA SUI RIFIUTI (TARI)**

SERVIZIO EROGATO	TEMPISTICA	MODALITÀ DI RICHIESTA DEL SERVIZIO	TEMPO DI RISPOSTA	A CHI RIVOLGERSI
<b>Richiesta di attivazione del servizio</b>	entro novanta (90) giorni solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile	Presentando direttamente allo sportello fisico richiesta su apposito modulo disponibile allo sportello fisico e sul sito web	Entro trenta (30) giorni lavorativi,* intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente	Ufficio Tributi
<b>Richiesta attrezzature per la raccolta</b> (consegna di nuovi contenitori, sostituzione/integrazione o modifica della volumetria)	inizio del possesso o della detenzione dell'immobile	Presentando direttamente al Gestore richiesta su apposito modulo disponibile sul sito web del gestore stesso	Entro cinque (5) giorni lavorativi * senza sopralluogo, mentre quello con sopralluogo è pari a dieci (10) giorni lavorativi,* dalla data di ricevimento, da parte del gestore	Ufficio Tecnico
<b>Variazione o cessazione del servizio</b>	Entro novanta (90) giorni solari dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione	Presentando direttamente allo sportello fisico richiesta su apposito modulo disponibile allo sportello fisico e sul sito web	Entro trenta (30) giorni lavorativi,* intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente	Ufficio Tributi
<b>Reclami, richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati</b>		Presentando direttamente allo sportello fisico richiesta su apposito modulo disponibile allo sportello fisico e sul sito web	Entro trenta (30) giorni lavorativi,* intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente	Ufficio Tributi

<b>Rettifica degli importi addebitati</b>		Presentando direttamente allo sportello fisico richiesta su apposito modulo disponibile allo sportello fisico e sul sito web	Entro trenta (120) giorni lavorativi,* intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente	
<b>Versamento</b>		In rate da definire anno per anno o per il caso specifico, (restando la facoltà dell'utente di pagare in un'unica soluzione) mediante il modello F24 o tramite PagoPA: presso tutte le Banche, gli uffici postali e le tabaccherie abilitate o App Io (in caso di emissione di PagoPA)	Entro i termini di scadenza delle singole rate	Poste Italiane, Banche, Tabaccherie abilitate e App Io
<b>Rimborso importi non dovuti</b>	Entro il termine di 5 anni dal giorno del versamento ovvero da quello in cui è stato definitivamente accertato il diritto alla restituzione. Alla domanda vanno allegare le ricevute di versamento, documento d'identità del richiedente e tutta la documentazione utile già in possesso del contribuente.	Presentando richiesta su apposito modulo tramite posta, fax, mail o direttamente allo sportello,.	Entro 180 giorni dalla richiesta (da presentare entro 5 anni dal giorno del pagamento o da quello in cui è stato accertato il diritto alla restituzione)	Ufficio Tributi

<b>Informazioni verbali o scritte su modalità di rateizzare, adempimenti e modalità di versamento</b>		Telefonando, presentando richiesta tramite posta, fax, mail o direttamente allo sportello.		Ufficio Tributi
<b>Richiesta di annullamento per autotutela</b>		Presentando richiesta tramite posta, fax o mail o direttamente allo sportello(vediparagrafo6.1).		Ufficio Tributi

<b>Ricorso avverso provvedimento ritenuto illegittimo (contenzioso)</b>	Presentando il ricorso direttamente allo sportello o via pec e in copia alla Commissione Tributaria (vediparagrafo 11.1).	<p>Ufficio Tributi</p> <p>Commissione Tributaria Provinciale  Largo Madonna delle Grazie, 64100 Teramo TE  Tel.- Fax: 07731766806  E-mail(pec)<a href="mailto:CORTE.TRIBUTARIA.TE@MEF.GOV.IT">CORTE.TRIBUTARIA.TE@MEF.GOV.IT</a>  E-mail<a href="mailto:CORTE.TRIBUTARIA.TE@PCE.FINANZE.IT">CORTE.TRIBUTARIA.TE@PCE.FINANZE.IT</a></p> <p>Commissione Tributaria Regionale dell'Abruzzo-  L'Aquila - VIA SALARIA ANTICA EST, N.27/F,  (67100)  Tel. 0693830862 - Fax: 0693834742</p>

\* I tempi di risposta fissati dagli articoli 8, 9,12, 14,16,21 e 28 non si applicano per i Comuni che si collocano nel quadrante 1 di cui all'art. 3 del TQRIF, per quanto previsto dalla tabella 2 allegata al medesimo TQRIF.

## 11- La tutela e la partecipazione del contribuente

### 11.1. –Gli istituti per la tutela del contribuente

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

I principali sono:

- Ravvedimento operoso
- Autotutela
- Interpello
- Ricorso alle Commissioni Tributarie
- Ricorso al Garante del Contribuente

#### RAVVEDIMENTO OPEROSO

Il contribuente che, entro la scadenza fissata, abbia omesso, in tutto o in parte, il pagamento di un tributo, o non abbia correttamente adempiuto alla presentazione della dichiarazione, può avvalersi del ravvedimento operoso, a condizione che l'ufficio non abbia ancora contestato la violazione.

In tal modo, entro i termini previsti dalla legge, 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 dell'Ufficio Tributi 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 all'Ufficio Tributi del Comune 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.

L'istanza di interpello, redatta in carta libera ed esente da bollo, è presentata all'Ufficio Tributi del Comune mediante consegna a mano o spedizione a mezzo di plico raccomandato con avviso di ricevimento o per via telematica attraverso Pec -[protocollo@pec.comune.castelcastagna.te.it](mailto:protocollo@pec.comune.castelcastagna.te.it)

La presentazione dell'istanza di interpello non ha effetto sulle scadenze previste dalle norme tributarie, né sulla decorrenza dei termini di decadenza e non comporta interruzione o sospensione dei termini di prescrizione.

L'istanza di interpello deve contenere, a pena di inammissibilità, i dati identificativi del contribuente e la circostanziata e specifica descrizione del caso concreto e personale sul quale sussistono obiettive condizioni di incertezza della norma o della corretta qualificazione di una fattispecie impositiva. L'istanza deve, inoltre, contenere: l'indicazione del domicilio e dei recapiti anche telematici dell'istante o dell'eventuale domicilio presso il quale devono essere effettuate le comunicazioni del Comune e deve essere comunicata risposta; le specifiche disposizioni di cui si richiede l'interpretazione; l'esposizione, in modo chiaro ed univoco, della soluzione proposta; la sottoscrizione dell'istante o del suo legale rappresentante. All'istanza di interpello deve essere, inoltre, allegata copia della documentazione non già in possesso del Comune ed utile ai fini della soluzione del caso prospettato. Nei casi in cui le istanze siano carenti di quest'ultimi requisiti, il Comune invita il contribuente alla loro regolarizzazione entro il termine di 30 giorni. I termini della risposta iniziano a decorrere dal giorno in cui la regolarizzazione è stata effettuata.

La risposta, scritta e motivata, fornita dal Comune è omunicata al contribuente mediante servizio postale a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento o mediante Pec, entro 90 giorni decorrenti dalla data di ricevimento dell'istanza di interpello da parte del Comune. Quando non sia possibile fornire una risposta sulla base del contenuto dell'istanza e dei documenti allegati, il Comune può richiedere, una sola volta, al contribuente di integrare l'istanza di interpello o la documentazione allegata. In tal caso il parere è reso entro 60 giorni dalla ricezione della documentazione integrativa. La mancata presentazione della documentazione richiesta entro il termine di un anno comporta rinuncia all'istanza di interpello, ferma restando la facoltà di presentazione di una nuova istanza, ove ricorrano i presupposti previsti dalla legge. La risposta ha efficacia esclusivamente nei confronti del contribuente istante, limitatamente al caso concreto e personale prospettato nell'istanza di interpello. Tale efficacia si estende anche ai comportamenti successivi del contribuente riconducibili alla medesima fattispecie oggetto dell'istanza di interpello, salvo modifiche normative.

Qualora la risposta su istanze ammissibili e recanti l'indicazione della soluzione non pervenga entro il termine previsto, si intende che il Comune concordi con l'interpretazione o il comportamento prospettato dal contribuente.

Sono nulli gli atti amministrativi emanati in difformità della risposta fornita dal Comune, ovvero della interpretazione sulla quale si è formato il silenzio assenso.

Il Comune può successivamente rettificare la propria risposta, con atto da comunicare mediante servizio postale a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento o con Pec, con valenza esclusivamente per gli eventuali comportamenti futuri dell'istante.

Le risposte alle istanze di interpello non sono impugnabili.

#### RICORSO ALLE COMMISSIONI 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:

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

Gli atti che possono essere impugnati sono:

- o Avvisi di accertamento e liquidazione;
- o Ruolo e cartelle di pagamento;
- o Provvedimenti che negano la spettanza di agevolazioni e/o rimborsi;
- o OgnialtroattocheperleggesiaautonomamenteimpugnabiledavantialleCommissioniTributarie.

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.

Il ricorso, a pena di inammissibilità, deve rispondere a precise regole e requisiti previsti dall'art. 18 del D.Lgs. n. 546/1992 e successive modificazioni ed integrazioni. In particolare deve essere prodotto entro il termine di sessanta giorni dalla data della notificazione dell'atto impugnato, inoltrandolo al Comune di Castel Castagna- Ufficio Tributi - Via G. Matteotti 1, mediante una delle seguenti modalità:

1. Notifica a cura dell'ufficiale giudiziario ex art.137 e seguenti del codice di procedura civile;
2. Consegna diretta presso l'Ufficio Protocollo, secondo le modalità di cui all'art.22, comma 1, del D.Lgs. n.546/92;
3. Servizio postale con spedizione dell'originale in plico raccomandato senza busta con avviso di ricevimento (in tal caso il ricorso si intende proposto alla data di spedizione).

Per i ricorsi presentati sulla piattaforma telematica (PTT) la notifica deve essere inviata all'indirizzo pec:protocollo@pec.comune.castelcastagna.te.it

Nei trenta giorni successivi alla notifica del ricorso all'Ufficio Tributi, copia del ricorso deve essere depositata dal ricorrente presso la Commissione Tributaria

Per i ricorsi avverso atti nei quali il tributo in contestazione risulti di importo superiore a € 3.000,00 (esclusi sanzioni ed interessi), è necessaria l'assistenza di un professionista (generalmente un avvocato,commercialista o ragioniere).

Se dall'atto impugnato può derivargli un danno grave ed irreparabile, il ricorrente, ai sensi dell'art. 47 del sopra indicato decreto, può, con istanza motivata, chiedere alla Commissione Tributaria la sospensione dell'esecuzione dell'atto stesso.

In applicazione dell'articolo17-bis del D.lgs.n.546/1992, così come riformulato dall'articolo 9 del D.Lgs.n.156/2015, nelle controversie di valore non superiore a 50.000Euro (al netto degli interessi, delle sanzioni e di ogni eventuale accessorio) il ricorso produce gli effetti del reclamo e può contenere una proposta di mediazione con rideterminazione dell'ammontare della pretesa. In tale ipotesi il termine di costituzione del ricorrente è sospeso di 90 giorni durante i quali il ricorso non è procedibile.

#### 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.

Il Garante del Contribuente della Regione Abruzzo è il dott. Augusto Pace, con sede in via Via Francesco Filomusi Guelfi - 67100, L'Aquila (c/o la Direzione Provinciale di L'Aquila dell'Agenzia delle Entrate-telefono: 0862-648139 Fax: 06-50763057 e-mail: dr.abruzzo.garante@finanze.it

pec: [garante\\_abruzzo@pec.agenziaentrate.it](mailto:garante_abruzzo@pec.agenziaentrate.it)- pec: [garante\\_abruzzo@pec.agenziaentrate.it](mailto:garante_abruzzo@pec.agenziaentrate.it)

## 12. La raccolta dei rifiuti ed il servizio di spazzamento e lavaggio delle strade

La raccolta stradale dei rifiuti indifferenziati urbani è effettuata mediante gli operai del Comune di Castel Castagna e la Società ditta Montagne Teramane Ambiente Spa, con sede in Via Francesco Savini, 50, 64100 Teramo, quale mero prestatore d'opera provvede al trasporto e allo smaltimento, inoltre la società stessa effettua la raccolta differenziata di vetro, carta e plastica mediante raccolta stradale da campane.

Il Comune/gestore dai dati pubblicati sul Catasto Rifiuti relativamente all'annualità 2021, con una popolazione residente al 31.12.2020 di 461 abitanti ha un valore di raccolta dei rifiuti pari a 119.21 Kg pro-capite, di cui 92,13 Kg di rifiuti relativi alla raccolta differenziata per una percentuale del 35,63% che posiziona il Comune sotto la media dei fabbisogni standard (dei comuni appartenenti al medesimo cluster).

Lo spazzamento e lavaggio delle strade viene effettuato attraverso un addetto del comune che svolge la propria attività in base alla necessità.

## 13. Prestazioni soggette a standard di qualità e descrizione degli indicatori utilizzati per monitorare tali prestazioni

Sulla base dello schema regolatorio scelto, la Carta della qualità contiene, anche per il servizio di raccolta dei rifiuti e di spazzamento e lavaggio delle strade, l'indicazione:

- degli obblighi di servizio;
- degli indicatori e dei relativi standard di qualità contrattuale e tecnica previsti dall'Autorità;
- degli standards ulteriori o migliorativi previsti dall'Ente territorialmente competente.

Si riportano di seguito gli obblighi di servizio previsti **dallo Schema Regolatorio Livello I**, scelto dal Comune di Castel Castagna, previsto dell'articolo 3 del TQRIF allegato alla delibera ARERA 15/2022.

### ➤ **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**

1. Possono essere ritirati a domicilio gli oggetti di dimensioni medio/grandi che non devono essere abbandonati per strada come: mobili e rifiuti legnosi; elettrodomestici (frigoriferi, cucine, lavastoviglie, lavatrici, televisori, computer, telefoni etc.); materassi; materiali ferrosi (reti metalliche, metallo in generale, biciclette, stufe a gas ed elettriche etc.).

2. Non rientrano in questa tipologia di rifiuti gli inerti (calcinacci, laterizi e ceramiche), bombole del gas (da riconsegnare al concessionario), gli infissi (porte blindate, finestre e porte compresi i telai, serrande) sanitari e i rifiuti domestici pericolosi.

3. Il servizio di ritiro degli ingombranti/raee è destinato esclusivamente alle utenze domestiche ad eccezione delle richieste, che verranno valutate di volta in volta, provenienti da utenze non domestiche che richiederanno il ritiro di rifiuti che per quantità e tipologia possono essere assimilati ai rifiuti domestici.

Il Comune di Castel Castagna ha predisposto il servizio di raccolta gratuito previo appuntamento mediante:

Richiesta Telefonica: 0861.697250

Richiesta scritta a Ufficio Tecnico: [areatecnica@comune.castelcastagna.te.it](mailto:areatecnica@comune.castelcastagna.te.it)

1. Ogni cittadino, a ogni richiesta di ritiro, può smaltire gratuitamente i propri ingombranti/raee.
2. A seconda dell'orario di ritiro comunicato, bisognerà lasciare di fronte al proprio portone di ingresso o al numero civico della propria abitazione, gli ingombranti concordati, ordinati in maniera tale che non siano di intralcio a veicoli e pedoni:
3. appuntamento fissato per esempio alle ore 06:00, lasciare il materiale dalle ore 22:00 del giorno antecedente al ritiro alle ore 05:00 del giorno del ritiro;

➤ **Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all'Articolo 32**

Eventuali disservizi possono essere segnalati direttamente all'Ufficio Tecnico

Il Comune, al momento, non distribuisce attrezzature per la raccolta domiciliare

➤ **Predisposizione di una Mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di cui all'Articolo 35.1 e predisposizione del Programma delle attività di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 35.2**

1. Il gestore ha predisposto una Mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità indicando per ciascuna di esse le frazioni di rifiuti raccolte in modo differenziato.

➤ **Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 42.1**

Nell'ambito del servizio di igiene urbana è previsto lo spazzamento che è effettuato periodicamente tutte le strade cittadine da un operatore del Comune.

➤ **Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Articolo 48**

L'Ufficio Tecnico e la Polizia Municipale riceve le richieste telefoniche di intervento da parte della cittadinanza per segnalare situazioni di pericolo inerenti al servizio di igiene urbana.

## 14. La verifica del rispetto degli standard di qualità

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

Per raggiungere tale obiettivo di garanzia nei confronti dei cittadini, è necessario che il Comune proceda ad un monitoraggio delle prestazioni rese all'utente finalizzato alla verifica del rispetto degli *standard* di qualità. I risultati ottenuti sono pubblicati periodicamente sul sito internet. In questo modo si ottiene il risultato di perseguire la completa soddisfazione delle aspettative del cittadino e tendere al continuo miglioramento dei servizi erogati.

E' fatto obbligo di redigere e pubblicizzare una Carta della qualità dei servizi, in ottemperanza all'art. 2, comma 461 della Legge n. 244/2007, nella quale siano previste forme di tutela e di partecipazione dell'utente non inferiori a quelle garantite dal Comune con la presente "Carta".

Il monitoraggio delle prestazioni\* comporta che tutte le richieste che pervengono all'ufficio siano protocollate in base alla tipologia su appositi registri e quindi avviate all'ufficio competente per l'esecuzione. Periodicamente il dirigente responsabile effettua una ricognizione delle pratiche eseguite con particolare riferimento ai tempi impiegati per l'espletamento delle stesse. Se viene riscontrato in modo rilevante il mancato rispetto degli *standard* di qualità dichiarati, si individuano le problematiche.

La segnalazione di problemi che si riflettono negativamente sulla qualità dei servizi può, altresì, provenire

Dagli utenti stessi secondo le modalità indicate nel successivo punto 6.4.

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

Nel periodo di validità della Carta della qualità dei servizi viene condotta una rilevazione per misurare il grado di soddisfazione dell'utenza con riferimento ai servizi prestati.

\*il monitoraggio non è obbligatorio nel Comune individuato nello schema I

#### **14.1. La valutazione periodica dei servizi**

Con periodicità annuale, i responsabili dei servizi interessati stilano una relazione sull'andamento delle attività svolte. Tale relazione dovrà prioritariamente mettere in evidenza i fattori di criticità presenti e proporre soluzioni migliorative; dovrà, inoltre dare conto dei risultati dell'attività relativamente agli indicatori di qualità con i relativi scostamenti dagli *standard* prestabiliti motivandone le cause.

Successivamente il responsabile convoca una riunione nella quale viene analizzata la relazione e, sulla base dei risultati emersi dagli eventuali reclami e dei suggerimenti presentati dagli utenti, nonché dalle proposte eventualmente avanzate dai dipendenti, viene effettuata una valutazione della qualità dei servizi erogati al fine di mantenere gli *standard* previsti nel presente documento.

### **15. La tutela della privacy**

Tutti i dati personali (comuni identificativi, particolari e/o giudiziari) comunicati al Comune di Castel Castagna sono trattati esclusivamente per finalità istituzionali nel rispetto delle prescrizioni previste dal Regolamento 679/2016/UE. Il trattamento dei dati personali avviene utilizzando strumenti e supporti sia cartacei che informatici. Il Titolare del trattamento dei dati personali è il Comune di Castel Castagna. L'interessato può esercitare i diritti previsti dagli articoli 15, 16, 17, 18, 20, 21 e 22 del Regolamento 679/2016/UE. L'informativa completa redatta ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento 679/2016/UE reperibile presso gli uffici dell'Ente e consultabile sul sito web dell'ente all'indirizzo <https://www.comune.castelcastagna.te.it/informativa-privacy>.

---

### **16. Indennizzi riconosciuti agli utenti in caso di violazione degli standard di qualità e delle modalità di riconoscimento**

Questo elemento non è ancora stato regolato da ARERA, ma è previsto nella normativa generale. Si attendono le determinazioni di ARERA in merito.

## 17. Periodo di validità

La Carta della qualità del Servizio Integrato di gestione dei rifiuti ha validità biennale, a decorrere dalla data di approvazione da parte del Consiglio Comunale. Anche prima della scadenza, tuttavia, è soggetta a revisione ed aggiornamento, qualora si verificano modifiche normative e/o organizzative che si riflettano sul suo contenuto, sulle modalità di erogazione dei servizi e sui relativi *standard* di qualità.

## 18. Dove trovare la carta della qualità dei servizi

La Carta della qualità dei servizi dei tributi è disponibile presso l'Ufficio Tributi ed è scaricabile dal sito <https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=C040/>

## 19. Come effettuare reclami, proposte e suggerimenti

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

Il reclamo può essere presentato anche tramite consegna all'Ufficio Protocollo.

Il reclamo dovrà essere presentato, in forma scritta, mediante consegna diretta, per posta, via fax, per posta elettronica e contenere le generalità della persona che lo ha redatto, con indirizzo ed eventuale numero di telefono, la sua firma e la copia del documento d'identità. L'eventuale presentazione informale (verbale diretta o telefonica) sarà considerata in ogni caso, come 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 dirigente responsabile valuta il reclamo e risponde all'utente con la massima celerità e comunque entro trenta giorni dalla presentazione dello stesso.

Se il reclamo è riconosciuto fondato il dirigente adotta i provvedimenti opportuni per eliminare il disservizio segnalato.

Al fine di agevolare l'utente, sono disponibili gli appositi modelli per la presentazione scritta di reclami e suggerimenti. Il modello è scaricabile anche dal sito Internet ed è allegato alla presente "Carta".

I reclami ed i suggerimenti ricevuti vengono raccolti in un report annuale e di essi si tiene conto al fine della redazione del piano di miglioramento della qualità. Oltre ai reclami, gli utenti possono presentare, con le medesime modalità, proposte di miglioramento dei servizi e suggerimenti in merito agli stessi.

Allegato:

**-modello per la presentazione di reclami, suggerimenti e proposte di miglioramento dei servizi**

**MODULO PER LA PRESENTAZIONE  
DI RECLAMI, SUGGERIMENTI E  
PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO DEI  
SERVIZI**

Al Responsabile dell'  
Ufficio \_\_\_\_\_  
Via G. Matteotti, 1  
64030 Castel Castagna (TE)

**Dati del segnalante:**

NOME	
COGNOME	
INDIRIZZO	
RECAPITO TELEFONICO	
E-MAIL	

**Oggetto del reclamo:**

--

**Motivo:**

<input type="checkbox"/>	Ritardo	<input type="checkbox"/>	Omissione
<input type="checkbox"/>	cortesia		
<input type="checkbox"/>	Altro(SPECIFICARE)		

**Proposta di miglioramento del servizio:**


Data\_ \_\_\_\_\_

Firma

\*\*\*\*\*

**Spazio per eventuali osservazioni dell'ufficio coinvolto:**


**Il funzionario**

\*\*\*\*\*

**Decisione del Responsabile:**


**Il Responsabile**

## **Come effettuare reclami, proposte e suggerimenti**

Mediante il presente modulo, ogni utente può presentare ai responsabili di servizio reclami, proposte di miglioramento e suggerimenti relativamente all'erogazione del servizio.

Il modulo dovrà essere consegnato con le seguenti modalità:

- Mediante consegna diretta o per posta al seguente indirizzo: Comune di Castel Castagna–Via G. Matteotti, 1, 64030 Castel Castagna (TE)
- Mediante posta elettronica al seguente indirizzo e-mail: protocollo@pec.comune.castelcastagna.te.it
- Mediante consegna all'Ufficio Protocollo al seguente indirizzo: Via G. Matteotti, 1, 64030 Castel Castagna (TE); tale ufficio provvederà ad inoltrarlo immediatamente agli Uffici competenti;

Qualora sul modulo siano state indicate le generalità della persona che lo ha redatto, con indirizzo ed eventuale numero di telefono e la sua firma, il responsabile provvede con la massima celerità, e stesso, a rispondere riguardo al contenuto del reclamo. L'eventuale presentazione anonima sarà considerata in ogni caso, ma alla stregua di semplice segnalazione.

I moduli sono disponibili presso il Comune e sono anche scaricabili dal sito Internet <https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=C040/>