



Comune di Castelletto Sopra Ticino

Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei
rifiuti urbani

Servizio di gestione delle tariffe (Tari) e dei rapporti con gli
utenti e servizi svolti in economia

Sommario

1	Introduzione	4
1.1	Oggetto e ambito di applicazione.....	4
1.2	Principi fondamentali della carta	4
1.3	I gestori del servizio	7
1.3.1	Tariffe e rapporti con gli utenti	7
1.3.2	Servizio di pulizia manuale strade, raccolta foglie, svuotamento cestini e raccolta rifiuti abbandonati	7
1.3.3	Servizio di raccolta e del trasporto rifiuti, dello spazzamento strade, gestione centro di raccolta	7
1.4	Schema regolatorio di inquadramento	8
1.5	Validità della carta	9
2	Il servizio di gestione tariffe e rapporto con gli utenti	10
2.1.1	Servizio di gestione tariffe e rapporto con gli utenti.....	10
2.2	Modalità di svolgimento del servizio.....	12
2.3	Obblighi di qualità del servizio	14
2.4	Procedure e tempistiche di attivazione, variazione, cessazione del servizio.....	14
2.4.1	Modalità di attivazione del servizio.....	14
2.4.2	Richieste di informazioni, segnalazioni e reclami.....	15
2.4.3	Istituti a tutela del contribuente	16
2.4.4	Modalità di calcolo e di pagamento della TARI	17
2.4.5	Fatturazione e termini di pagamento.....	18
2.4.6	Rateizzazione	18
2.4.7	Modalità e tempo di rettifica degli importi non dovuti.....	18
3	I servizi di raccolta, trasporto, spazzamento e lavaggio strade.....	18
3.1	Servizi effettuati dal Comune	18
3.2	Servizi effettuati da Medio Novarese Ambiente spa.....	19
	Il gestore della raccolta e del trasporto e dello spazzamento meccanico delle strade è il MEDIO NOVARESE AMBIENTE S.PA. con sede legale ed amministrativa in Viale KENNEDY 87- 28021 Borgomanero.....	19
3.2.1	Segnalazioni	20
3.2.2	Programmazione del servizio offerto	20
3.2.3	Sicurezza e pronto intervento	20
3.2.4	Obblighi del Medio Novarese Ambiente	20
4	Trasparenza	20
5	Informazioni utili	22
5.1	Servizio telefonico	22

5.2	Sportello fisico	22
5.3	Servizi Online	22
5.4	Glossario	23

1 Introduzione

1.1 Oggetto e ambito di applicazione

La Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani è il documento attraverso il quale i gestori, in qualità di erogatori di pubblico servizio, indicano i principi fondamentali, gli obblighi e gli standard di qualità del servizio e dichiarano agli utenti gli impegni che assumono per garantire il miglioramento della qualità del servizio, sulla base di quanto definito dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), il regolatore nazionale, e dall'Ente Territorialmente Competente (ETC).

La Carta della qualità, in particolare:

- individua i principi fondamentali cui devono attenersi i gestori nella gestione del servizio rifiuti urbani;
- indica il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori;
- indica gli obblighi di servizio, gli indicatori e i relativi standard di qualità contrattuale e tecnica del servizio previsti da ARERA, nonché eventuali standard ulteriori o migliorativi previsti dall'ETC;
- definisce il periodo di validità della Carta;
- riporta le informazioni utili per gli utenti, a partire dalle modalità con cui mettersi in contatto con i gestori del servizio.

La Carta della qualità si compone dunque di sei sezioni:

1. un'introduzione, nella quale si enunciano i principi fondamentali della carta, si individuano i gestori del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani specificando i segmenti del servizio di competenza di ciascun soggetto, si richiama lo schema regolatorio individuato dal Comune e si definisce il periodo di validità della Carta;
2. una sezione dedicata al servizio di gestione tariffe e rapporto con gli utenti nella quale sono indicate le modalità di svolgimento del servizio e gli obblighi e gli standard di qualità del servizio che il Comune è chiamato a rispettare;
3. una sezione dedicata ai servizi gestiti in economia dal Comune: svuotamento cestini, spazzamento strade e raccolta rifiuti abbandonati;
4. Una sezione dedicata al servizio di raccolta, trasporto spazzamento strade e gestione centri di raccolta;
5. una sezione dedicata alla trasparenza;
6. una sezione nella quale sono riportate le informazioni utili all'utenza.

La presente Carta della qualità è conforme alla disciplina della regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani cui alla Delibera ARERA 15/2022/R/rif e relativo Allegato A, "Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani" (TQRIF).

1.2 Principi fondamentali della carta

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

I Gestori, nell'erogazione dei servizi, si impegnano al rispetto del principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi. Nello specifico, si impegnano affinché il servizio venga fornito senza nessuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica e condizioni

socioeconomiche. Viene, inoltre, garantita la parità di trattamento nello svolgimento del servizio prestato fra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie o fasce di utenti, nei limiti resi possibili dalle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale gestito.

I Gestori si impegnano a prestare una particolare attenzione, nell'erogazione del servizio, nei confronti dei soggetti diversamente abili, anziani ed appartenenti a fasce sociali deboli, conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.

Imparzialità

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

Chiarezza e trasparenza

Ogni utente ha il diritto di conoscere le attività svolte dai gestori e le procedure collegate alle richieste espresse, i nomi dei responsabili dei procedimenti e i relativi tempi di esecuzione. I Gestori dei servizi si impegnano inoltre ad utilizzare in ogni occasione di comunicazione, sia verbale che scritta, un linguaggio semplificato e comprensibile ai destinatari, in particolare nei confronti di coloro che non appartengono alla categoria dei professionisti di settore, ponendo particolare cura alla spiegazione dei termini tecnici.

Partecipazione

I Gestori garantiscono sempre la partecipazione dell'utente alla prestazione dei servizi, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, che per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori. Gli utenti possono esprimere la loro opinione sui servizi erogati e presentare suggerimenti in merito, quali reclami, memorie e documenti, oltre che prospettare osservazioni, cui il Gestore è tenuto a dare riscontro.

I Gestori garantiscono un'informazione tempestiva ed efficace, fondamentale per la qualità dei servizi erogati e nei rapporti con gli utenti e presupposto imprescindibile per una partecipazione piena e consapevole da parte dei cittadini. L'utente ha diritto di accedere ai documenti ed alle informazioni detenuti dai Gestori rispetto ai quali l'utente medesimo vanta un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è chiesto l'accesso, ai sensi di quanto stabilito dagli artt. 22 e ss. della Legge 7 agosto 1990 n. 241 recante "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi" e s.m.i.

Efficacia ed efficienza

I servizi sono erogati in modo da garantirne l'efficienza e l'efficacia nell'ottica del miglioramento continuo, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica. I Gestori si impegnano anche in un continuo aggiornamento del personale per fornire consulenze precise e puntuali di pari passo con l'evoluzione del servizio offerto.

Continuità e sicurezza del servizio

I Gestori forniscono un servizio continuo, regolare e senza interruzioni.

In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, i Gestori devono intervenire per risolvere nel più breve tempo possibile il problema, adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio

possibile, provvedere, a richiesta, a fornire agli stessi tempestive informazioni sulle motivazioni e la durata del disservizio e garantire le prestazioni indispensabili per la tutela della salute e della sicurezza dell'utente.

La mancanza di servizio può essere imputabile solo a cause di forza maggiore (compresi gli impedimenti di terzi), guasti o manutenzioni necessarie a garantire qualità e sicurezza dello stesso, legittime azioni di tutela dei diritti dei lavoratori del settore (con salvaguardia dei minimi di servizio come da specifica normativa).

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 concerni i procedimenti, gli uffici adotteranno forme rapide agevoli e meno onerose, soprattutto mediante il ricorso sempre maggiore all'informatizzazione dei sistemi di accesso ai servizi

Cortesìa e disponibilità

I Gestori si impegnano a far sì che il comportamento dei propri operatori sia ispirato ai presupposti di gentilezza, cortesia e disponibilità nei rapporti con gli utenti e adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo, auspicando inoltre che l'atteggiamento di questi ultimi sia improntato ad un criterio di proficua collaborazione, tale da agevolare in ogni occasione la corretta erogazione del servizio. A tal fine i dipendenti sono tenuti ad agevolare l'utente nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi, ad impegnarsi a soddisfare, ove possibile, le sue richieste, ad indicare le proprie generalità (sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche) ed a dotarsi di tesserino di riconoscimento nel rispetto della normativa vigente.

Sicurezza e rispetto dell'ambiente e della salute

I Gestori garantiscono il perseguimento di una gestione orientata al miglioramento delle prestazioni, alla soddisfazione dell'utenza, alla prevenzione e riduzione dell'inquinamento, garantendo la piena conformità alla normativa di settore.

I Gestori, nello svolgimento del servizio e di ogni attività, garantiscono, nei limiti delle proprie competenze, la tutela della salute e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori, nonché la salvaguardia dell'ambiente.

I Gestori sono tenuti a rispettare, anche per quanto attiene gli appalti, le leggi che disciplinano le attività in tali settori, con particolare riguardo al D.Lgs. 9 aprile 2008, n. 81 in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro. Resta comunque dovere civico e responsabilità degli utenti contribuire alla qualità del servizio adottando comportamenti rispettosi dell'ambiente e del pubblico decoro.

Privacy

I Gestori si impegnano a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del D.Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali", del Regolamento UE/679/2016 (GDPR) nonché di eventuali documenti interni sulla sicurezza. In particolare, i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere ai Gestori la corretta erogazione del servizio e sugli stessi sono effettuate le operazioni necessarie a tal fine, quali raccolta, registrazione, conservazione, consultazione, modificazione, raffronto, cancellazione e qualunque altra operazione tra quelle previste dal codice privacy.

Ferme restando le comunicazioni effettuate in esecuzione di obblighi di legge, i dati personali potranno essere comunicati, nella misura necessaria e sufficiente all'espletamento delle finalità sopra menzionate e, conseguentemente, trattati solo a tali fini dagli altri soggetti titolari al trattamento.

Il Comune di Castelletto Sopra Ticino, nel rispetto dei principi sanciti dal Regolamento UE n. 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al Trattamento dei Dati Personali, nonché alla libera

circolazione di dati, offre agli utenti la possibilità di interagire con il proprio portale per consultarlo o utilizzare i relativi servizi, accessibili attraverso il link: <https://comune.castellettosopraticino.no.it/it-it/privacy>

L'utenza può far riferimento in caso desideri esercitare il diritto di accesso, rettifica e cancellazione- "diritto all'oblio", (Articolo 17), limitazione di trattamento (Articolo 18), portabilità dei dati (Articolo 20), di opposizione e di revoca in quanto soggetti interessati al trattamento dei dati (Articolo 21). Alla società Responsabile della protezione dei dati contattabile i cui riferimenti sono indicati sul sito internet del Comune al seguente link: <https://comune.castellettosopraticino.no.it/it-it/amministrazione/amministrazione-trasparente/altri-contenuti/dati-ulteriori/privacy>

1.3 I gestori del servizio

1.3.1 Tariffe e rapporti con gli utenti

Il Comune di Castelletto Sopra Ticino è titolare della potestà impositiva relativamente alla TARI -Tassa Rifiuti: Esercita questa potestà nella persona del Funzionario Responsabile dell'Area Finanziaria, che si avvale del personale assegnato all' Ufficio TARI per lo svolgimento delle attività di riscossione. Il Comune opera secondo la disciplina dettata dalla normativa nazionale in materia di TARI e del 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.

L'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti comprende le operazioni di:

- emissione avvisi di pagamento TARI ordinari c.s. "bollettazione", riscossione e accertamento,
- gestione del rapporto con gli utenti
- gestione della banca dati degli utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso.

1.3.2 Servizio di pulizia manuale strade, raccolta foglie, svuotamento cestini e raccolta rifiuti abbandonati

Il Comune di Castelletto Sopra Ticino gestisce in economia i seguenti servizi:

- svuotamento cestini;
- pulizia manuale strade;
- raccolta rifiuti abbandonati;
- raccolta foglie.

Lo svuotamento dei cestini viene effettuato dagli operatori del Comune due volte alla settimana salvo necessità straordinarie.

La pulizia manuale delle strade e la raccolta delle foglie vengono effettuate, dagli operatori del Comune, in caso di necessità sulla base della programmazione effettuata dall'Ufficio Lavori Pubblici.

Il recupero dei rifiuti abbandonati viene effettuato ogni qual volta vi sia segnalazione da parte dei cittadini o riscontro diretto del personale dipendente del Comune.

I rifiuti raccolti vengono trasportati presso la piattaforma ecologica.

1.3.3 Servizio di raccolta e del trasporto rifiuti, dello spazzamento strade, gestione centro di raccolta

Il gestore della raccolta e del trasporto rifiuti, dello spazzamento delle strade e della gestione del centro di raccolta è Medio Novarese Ambiente S.p.A. con sede legale e amministrativa in Viale Kennedy 87 – 28021 Borgomanero (No).

La società è iscritta:

- al registro delle imprese di Novara al n° REA: NO – 206878;
- all’ Albo autotrasportatori al n. NOTO653331J Licenza/autorizzazione Ministero dei trasporti;
- all’ Albo Nazionale Gestori Ambientali – Sezione Regionale del Piemonte al n. TO/00053, alle seguenti categorie:
 - raccolta e trasporto di rifiuti urbani, classe B (popolazione complessivamente servita inferiore a 500.000 abitanti e superiore o uguale a 100.000 abitanti);
 - Raccolta e trasporto di rifiuti speciali non pericolosi classe F (quantità annua complessivamente trattata inferiore a 3.000t.);
 - Intermediazione e commercio di rifiuti non pericolosi e/o pericolosi e/o pericolosi senza detenzione dei rifiuti stessi.

L’attività di raccolta e trasporto comprende le operazioni di raccolta (svolta secondo diversi modelli di organizzazione del servizio) e di trasporto dei rifiuti urbani verso impianti di trattamento, di smaltimento, di riutilizzo e/o recupero.

Si rimanda ogni dettaglio al sito <http://www.medionovareseambiente.com/index1.html> .

L’attività di spazzamento e lavaggio delle strade comprende le operazioni di spazzamento - meccanizzato, manuale e misto - e di lavaggio delle strade e del suolo pubblico, escluse le operazioni di sgombero della neve dalla sede stradale e sue pertinenze, effettuate al solo scopo di garantire la loro fruibilità e la sicurezza del transito. I programmi di spazzamento sono disponibili al seguente link: <https://www.comune.castellettosopracino.no.it/it-it/amministrazione/trasparenza-gestione-rifiuti/calendario-e-orari-spazzamento-e-lavaggio-delle-strade>.

1.4 Schema regolatorio di inquadramento

L’art.3 del TQRIF sancisce che *“Entro il 31 marzo 2022, l’Ente territorialmente competente determina gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica che devono essere rispettati dal Gestore del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dai gestori dei singoli servizi che lo compongono, per tutta la durata del Piano Economico Finanziario, individuando il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori di cui alla seguente tabella, sulla base del livello qualitativo previsto nel Contratto di servizio e/o nella Carta della qualità vigente/i che deve essere in ogni caso garantito”*.

Per quanto concerne la regione Piemonte, la funzione di Ente Territorialmente Competente (ETC) è svolta dalla conferenza d’ambito regionale, che si avvale dei sub-ambiti di area vasta, nelle more della sua costituzione.

Attraverso la Deliberazione di Giunta Comunale n. 38 del 31.03.2022 avente come oggetto *“DELIBERAZIONE ARERA 18 GENNAIO 2022 15/2022/R/RIF. REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI. INDIRIZZI AL CONSORZIO GESTIONE RIFIUTI MEDIO NOVARESE SULL’ADOZIONE DELLO SCHEMA REGOLATORIO”*, il Comune, a cui compete l’obbligo sopra citato ha ritenuto di adottare lo **Schema Regolatorio I**, valutandolo più in linea con la attuale condizione di qualità del servizio.

		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

Tale inquadramento è stato definito tenendo conto del livello di partenza relativo sia agli obblighi di servizio sia agli standard quantitativi in essere confrontandoli con quelli previsti per i diversi schemi di qualità individuati da ARERA.

E' stato infatti valutato che i livelli intermedi e avanzati (Schemi II, III e IV di cui all'art. 3 dell'Allegato A alla Deliberazione ARERA 15/2022/R7RIF) prevedono di dotarsi di strumenti hardware e software che consentano la misurazione degli standard di servizio e al contempo prevedono specifici obblighi relativi alle interazioni con i contribuenti (tempi di attesa telefonica, sistemi taglia code avanzati, rilevazione dei tempi di evasione delle risposte in forma scritta, ecc.) per le quali è risultato necessario effettuare valutazioni più approfondite in termini di fattibilità tecnica ed economica. Gli obblighi ed i livelli di servizio associati ai quadranti superiori allo schema I - livello qualitativo minimo rappresentano infatti per il Comune un impegno troppo gravoso rispetto alle attuali risorse disponibili tenuto conto anche dell'obiettivo espresso da alcune Amministrazioni di contenere quanto più possibile gli aumenti dei costi della pianificazione economico-finanziaria per il periodo 2022/2025.

Lo "schema regolatorio I – livello qualitativo minimo" rappresenta quindi attualmente la scelta ottimale da adottare poiché comporta ridotti costi aggiuntivi di allineamento ai contenuti della Delibera pur riservandosi eventualmente in seguito di modificare lo schema in conseguenza delle miglorie che potranno essere previste nel prosieguo del servizio.

1.5 Validità della carta

Con validità della Carta si intende il periodo in cui la Carta è ritenuta valida e conseguentemente la qualità del servizio offerto in essa riportata corrisponde al servizio effettivamente garantito all'utenza. L'art.3 *Schemi regolatori* del TQRIF fa corrispondere il rispetto degli obblighi di qualità contrattuale e tecnica individuati rispetto al posizionamento nello Schema all'intera durata del Piano Economico Finanziario. Considerata quindi la corrispondenza del Piano Economico Finanziario con il periodo regolatorio 2022-2025, come definito del metodo tariffario rifiuti per il secondo periodo regolatorio (MTR-2), la presente Carta della qualità del servizio ha vigenza quadriennale ed è da considerarsi valida fino al 2025, salvo la possibilità di una periodica revisione biennale in linea con la verifica biennale del *Piano Economico Finanziario* del Gestore, come riportato nella delibera 363/2021 "Approvazione del metodo tariffario rifiuti (MTR-2) per il secondo periodo regolatorio 2022-2025" di ARERA.

L'aggiornamento periodico della Carta avverrà quindi in concomitanza all'avvio del successivo periodo regolatorio come definito da ARERA, mentre eventuali modifiche infra-periodo potranno essere effettuate in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative del servizio, o in caso di adozione di standard migliorativi o in presenza di esigenze manifestate dai gestori e dall'utenza. La Carta approvata sarà resa disponibile sul sito web del Gestore, conformemente a quanto previsto dall'art. 3 del Testo integrato in tema di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti (TITR). Il Gestore informerà l'utenza, con i mezzi ritenuti più adeguati e capillari, entro tre mesi dalla pubblicazione o dall'eventuale modifica del documento, nonché

tramite documentazione informativa presente sul sito *web* del Gestore e in generale presso i punti di contatto con l'utenza. Eventuali modifiche saranno accompagnate da una relazione descrittiva dei criteri di revisione.

Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività di ripristino del servizio sono da considerarsi validi in condizioni di normale esercizio, inteso come la normale attività svolta da tutti i gestori per garantire i livelli di servizio indicati nel presente documento. Sono esclusi gli eventi dovuti a fatti indipendenti dalla volontà e dalle capacità dei gestori di carattere straordinario ed imprevedibile, quali danni causati da terzi con esclusione dei subappaltatori, scioperi non programmati, atti dell'Autorità pubblica indipendenti da colpa del Gestore, calamità naturali, etc.

2 Il servizio di gestione tariffe e rapporto con gli utenti

2.1.1 Servizio di gestione tariffe e rapporto con gli utenti

Il Comune di Castelletto Sopra Ticino è il gestore delle tariffe (TARI) e dei rapporti con i contribuenti.

Il Comune è titolare delle attività di accertamento, riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento ovvero l'attività di fatturazione), di gestione del rapporto con gli utenti (inclusa la gestione reclami) e la gestione della banca dati delle utenze, dei crediti e del contenzioso.

La TARI, istituita ai sensi dei commi 639 e 651 dell'art. 1 della L. n. 147/2013, è il tributo destinato alla copertura dei costi relativi al servizio di gestione dei rifiuti urbani, è determinata annualmente sulla base del Piano Finanziario redatto, validato ed approvato ai sensi del MTR-2. Il suo ammontare complessivo viene ripartito fra gli utenti domestici e non domestici sulla base di apposita delibera di Consiglio Comunale, con la quale vengono approvate le tariffe.

- *La tariffa*

Nel Comune di Castelletto Sopra Ticino è applicata la TARI tributo presuntiva ai sensi dell'Art. 1, comma 652 legge 147/2013. Il Comune commisura la tariffa alle quantità e qualità medie ordinarie di rifiuti prodotti per unità di superficie, in relazione agli usi e alla tipologia delle attività svolte nonché al costo del servizio.

La tariffa è composta da una quota fissa, che si identifica con la superficie da computare e una quota variabile che dipende, nel caso delle utenze domestiche dal numero dei soggetti occupanti l'immobile, nel caso di utenze non domestiche, dal tipo di attività svolta.

- *Obbligatorietà*

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

- *Suscettibilità a produrre rifiuti:*

Al riguardo, la Corte di Cassazione ha in più occasioni evidenziato come ciò che rileva ai fini del sorgere dell'obbligo tributario è la potenzialità del locale o dell'area a produrre rifiuti, precisando che la semplice mancata utilizzazione, di fatto, dei locali o delle aree, che dipenda da una decisione soggettiva dell'occupante, non è sufficiente per escludere la debenza della TARI. Occorre, invece, a tal fine, che il contribuente provi l'inidoneità del locale o dell'area a produrre i rifiuti in ragione delle sue oggettive condizioni di inutilizzabilità. Secondo un consolidato orientamento giurisprudenziale, in particolare, la presenza alternativa dell'arredo o di una sola utenza di rete, è sufficiente a far sorgere il presupposto impositivo. Conseguentemente, ai fini dell'esclusione del tributo, si ritiene necessaria la contemporanea assenza sia dell'arredo sia di tutte le utenze. (Il tutto specificatamente dichiarato su apposito modello messo a disposizione dell'utenza).

Pertinenze: Sono assoggettate alla TARI anche le pertinenze dei locali adibiti a civile abitazione. La corretta modalità di tassazione delle pertinenze dei locali adibiti a civile abitazione consiste, quindi, nel sommare la relativa superficie a quella dell'alloggio, in modo tale che essa confluisca nel calcolo della quota fissa della tariffa dovuta per ciascuna utenza domestica.

- *Esclusioni:*

Sono escluse dal presupposto impositivo della TARI le aree scoperte pertinenziali o accessorie a locali tassabili, non operative, e le aree comuni condominiali di cui all'art. 1117 del codice civile che non siano detenute o possedute in via esclusiva [art. 1, comma 641, secondo periodo, della legge n. 147 del 2013].

- *Zone servite*

Il tributo è dovuto per intero nelle zone in cui è effettuata la raccolta dei rifiuti urbani ed assimilati. Si intendono servite tutte le zone del territorio comunale incluse nell'ambito dei limiti della zona servita. Si considerano comunque ubicati in zone servite tutti gli insediamenti la cui distanza tra di essi ed il più vicino punto di raccolta non è superiore a 100,00 metri lineari, nonché le utenze interessate da forme di raccolta domiciliare – “porta a porta” - o di prossimità.

- *Riduzioni*

Per le utenze ubicate fuori dalla zona servita, purché di fatto non servite dalla raccolta, il tributo da applicare è ridotto in misura del 60% se la distanza dal più vicino punto di raccolta ubicato nella zona perimetrata o di fatto servita è superiore a 100,00 metri lineari, calcolati su strada carrozzabile.

La riduzione di cui al presente articolo deve essere appositamente richiesta dal soggetto passivo con la presentazione della dichiarazione di cui al successivo art. 25 e viene meno a decorrere dall'anno successivo a quello di attivazione del servizio di raccolta.

A) Riduzioni utenze domestiche

“ART. 26 RIDUZIONI ED ESENZIONI PER LE UTENZE DOMESTICHE” (Regolamento Tari)

Ai sensi dell'art. 1, comma 659, della Legge 27/12/2013, n. 147, la tariffa del tributo è ridotta nelle seguenti ipotesi:

- i. abitazioni tenute a disposizione per uso stagionale od altro uso limitato e discontinuo, non superiore a 183 giorni nell'anno solare: riduzione del 10 %;
- ii. abitazioni occupate da soggetti che risiedano o abbiano la dimora, per più di sei mesi all'anno, all'estero: riduzione del 30 %;
- iii. fabbricati rurali ad uso abitativo: riduzione del 10%;
- iv. autocompostaggio: riduzione del 10%.

I modelli utili per la richiesta di applicazione delle sopra elencate riduzioni, sono a disposizione sul sito del Comune o possono essere richiesti via mail all' ufficio TARI

B) Riduzioni utenze non domestiche

“ART. 29 RIDUZIONE PER LE UTENZE NON DOMESTICHE NON STABILMENTE ATTIVE” (Regolamento Tari)

La tariffa del tributo per i locali diversi dalle abitazioni ed aree scoperte adibiti ad uso stagionale o ad uso non continuativo ma ricorrente è ridotta del 30%, a condizione che:

- i. l' utilizzo non superi 183 giorni nel corso dell'anno solare;
- ii. le condizioni di cui sopra risultino dalla licenza o da altra autorizzazione amministrativa rilasciata dai competenti organi.

“ART. 12 RIDUZIONI PER L'AVVIO AL RICICLO DEI RIFIUTI” (Regolamento Tari)

Le utenze non domestiche che dimostrino di aver avviato al riciclo, direttamente o tramite soggetti autorizzati, rifiuti urbani e/ o speciali, hanno diritto ad una riduzione del tributo nella quota variabile.

Per “riciclo” o “riciclaggio” si intende qualsiasi operazione attraverso cui i rifiuti sono trattati per ottenere prodotti, materiali e sostanza da utilizzare per la loro funzione originaria o per altri fini. La suddetta definizione include il trattamento di materiale organico ma non il recupero di energia né il ritrattamento per ottenere materiali da utilizzare quali combustibili o in operazioni di riempimento.

Al fine del calcolo della riduzione, i titolari delle utenze non domestiche sono tenuti a presentare apposita dichiarazione attestante la quantità di rifiuti avviati al riciclo nel corso dell’anno solare precedente. A tale dichiarazione dovranno altresì allegare copia di tutti i formulari di trasporto, di cui all’art. 193 del D.Lgs. 152/2006, relativi ai rifiuti recuperati, debitamente controfirmati dal destinatario, o adeguata documentazione comprovante la quantità dei rifiuti assimilati avviati al recupero, in conformità delle normative vigenti.

“ART. 13 UTILIZZO DI GESTORE DIVERSO DA QUELLO DEL SERVIZIO PUBBLICO” (*Regolamento Tari*)

Le utenze non domestiche che producono rifiuti urbani di cui all’ art. 183 comma 1, lettera b-ter) punto 2 del D. Lgs. 152/2006 e scelgono di conferire al di fuori del servizio pubblico, hanno diritto alla riduzione del 100% della quota variabile della tariffa se dimostrino di averli avviati al recupero mediante attestazione rilasciata dal soggetto che effettua l’attività di recupero dei rifiuti stessi. Per consentire la corretta programmazione dei servizi pubblici, le utenze non domestiche che intendono avvalersi della facoltà di cui al comma 1, devono darne comunicazione preventiva al Comune via PEC all’ *Ufficio tributi*, entro il 30 giugno di ciascun anno, con effetti a decorrere dal 1° gennaio dell’anno successivo.

Atti di riferimento deliberati dal Comune:

tariffe

Deliberazione C.C.n.39 del 19/12/2017 che determina le tariffe della TARI per l'anno 2018;

Deliberazione C.C.n.02 del 28/01/2019 che determina le tariffe della TARI per l'anno 2019;

Deliberazione C.C.n.02 del 28/01/2019 che determina le tariffe della TARI per l'anno2020;

Deliberazione C.C.n.21 del 29/07/2021 che determina le tariffe della TARI per l'anno2021;

Deliberazione C.C.n.14 del 30/05/2022 che determina le tariffe della TARI per l'anno 2022;

Deliberazione C.C. n.06 del 20/03/2023 che determina le tariffe della TARI per l’anno 2023.

Regolamento

Deliberazione C.C.n. 23 del 27/07/2020 Approvazione regolamento per la gestione della tassa di smaltimento rifiuti solidi urbani e assimilati (TARI)

Deliberazione C.C.n. 21 del 29/07/2021 Adeguamento alla nuova normativa Regolamento TARI

Deliberazione C.C. n. 10 del 20/03/2023 Modifica al regolamento per la gestione della tassa di smaltimento dei rifiuti solidi urbani e assimilati (tari) ai sensi della deliberazione Arera n. 15/2022/r/rif del 18/01/2022

2.2 Modalità di svolgimento del servizio

Il Comune, nell’erogazione dell’attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, si impegna al rispetto dei principi indicati al paragrafo 1.2 (Principi fondamentali della carta) attraverso i canali indicati nella sezione 5 (Informazioni utili). Si richiamano qui in particolare i principi di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi.

Il gestore si impegna infatti affinché il servizio venga fornito senza nessuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica e condizioni socioeconomiche prestando una particolare attenzione verso i soggetti diversamente abili, anziani ed appartenenti a fasce sociali deboli.

Il Gestore agisce nei confronti degli utenti secondo criteri di imparzialità, si impegna ad operare in ogni occasione secondo i principi di chiarezza e trasparenza e garantisce sempre la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio e garantisce un'informazione tempestiva ed efficace verso l'utenza.

La modulistica relativa è reperibile consultando la home page del sito <https://www.comune.castellettosopraticino.no.it>.

Il rapporto con l'utenza può avvenire attraverso:

- **lo sportello fisico** ovvero il punto di contatto sul territorio, che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. Sede Palazzo Municipale P.zza F.lli Cervi 7 – 28053 Castelletto Sopra Ticino;
- **Il servizio telefonico:** è il servizio telefonico che permette all'utente di mettersi in contatto con il proprio gestore, per qualunque informativa TARI;
- **Il servizio E-mail :** è il servizio on line che permette all'utente di prendere contatti con l'ufficio TARI ed inviare allo stesso ogni modello previsto.

La tabella che segue indica, i servizi erogati e le modalità per accedere ai servizi:

SERVIZIO TELEFONICO DEDICATO	0331 971926
Servizio di assistenza, richiesta informazioni e/o appuntamento	Le istanze possono essere effettuate tramite: <ul style="list-style-type: none"> ▪ e-mail all'indirizzo: tarsu@comune.castellettosopraticino.no.it ▪ PEC all' indirizzo: castellettosopraticino@pec.it ▪ Telefono: +39 0331 971926 ▪ Recandosi personalmente allo sportello dell'ufficio TARI.
Servizio per richieste di attivazione /chiusura / variazione/ posizione TARI	Le istanze possono essere effettuate compilando l'apposito modello disponibile on line oppure tramite: <ul style="list-style-type: none"> ▪ e-mail all'indirizzo: tarsu@comune.castellettosopraticino.no.it ▪ tramite PEC all' indirizzo: castellettosopraticino@pec.it ▪ Recandosi personalmente allo sportello dell'ufficio TARI.
Servizio per istanze di rateizzazione	Le istanze possono essere effettuate tramite: <ul style="list-style-type: none"> ▪ e-mail all'indirizzo: tarsu@comune.castellettosopraticino.no.it ▪ tramite PEC all' indirizzo: castellettosopraticino@pec.it ▪ Recandosi personalmente allo sportello dell'ufficio TARI.
Servizio per richieste di annullamento/rettifica in sede di autotutela	Le istanze possono essere effettuate compilando l'apposito modello disponibile on line oppure tramite: <ul style="list-style-type: none"> ▪ e-mail all'indirizzo: tarsu@comune.castellettosopraticino.no.it

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ tramite PEC all' indirizzo: castellettosopraticino@pec.it ▪ Recandosi personalmente allo sportello dell'ufficio TARI.
--	--

2.3 Obblighi di qualità del servizio

Il Gestore si impegna a garantire gli obblighi del servizio erogato, in conformità con quanto previsto dal posizionamento nello Schema I del TQRIF e sulla base della tipologia del servizio svolto. In particolare, il servizio offerto deve essere conforme a quanto riportato nella seguente tabella riguardo gli obblighi allo schema regolatorio come individuato dal Comune stesso.

Tab.1 Obblighi di servizio di gestione tariffe e rapporto con gli utenti previsti per lo Schema regolatorio I

	Soggetto obbligato
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all'Articolo 5	TUTTI I GESTORI
Modalità di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 e all'Articolo 7	GESTORE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI
Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui all'Articolo 10 e all'Articolo 11	GESTORE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI
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	GESTORE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI
Obblighi di servizio telefonico di cui all'Articolo 20 e all'Articolo 22	GESTORE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI, GESTORE RACCOLTA E TRASPORTO
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3)	GESTORE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI

2.4 Procedure e tempistiche di attivazione, variazione, cessazione del servizio.

2.4.1 Modalità di attivazione del servizio

La dichiarazione Tari, regolata dall'art.31 del vigente regolamento in materia di TARI, da presentarsi entro 30 giorni successivi al verificarsi del fatto che ne determina l'obbligo, assume anche il valore di richiesta di attivazione del servizio, ai sensi dell'art. 6 del TQRIF, di cui alla delibera ARERA n. 15 del 2022.

La dichiarazione deve essere compilata e sottoscritta utilizzando l'apposito modello messo a disposizione dal Comune ed ha effetto anche per gli anni successivi finché non si verifichi una modifica dei dati dichiarati cui consegua un diverso ammontare della tassa. La dichiarazione può essere presentata anche da uno solo degli occupanti, detentori o possessori, nel caso di occupazione, detenzione o possesso in comune di un immobile.

Il modello di dichiarazione predisposto dal Comune contiene un rimando al sito internet del soggetto gestore dei rifiuti nel quale sono riportate le principali informazioni sulle condizioni di erogazione del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani. Per le utenze domestiche la dichiarazione, sottoscritta dal dichiarante, è presentata direttamente agli uffici comunali o è spedita per posta tramite raccomandata con avviso di ricevimento A.R, o inviata in via telematica con posta certificata o mail. In caso di spedizione fa fede la data di invio.

Contenuto

Il modulo per la richiesta di attivazione del servizio deve contenere almeno i seguenti campi obbligatori:

- a) il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare la richiesta;
- b) i dati identificativi dell'utente, tra i quali:
 - per le utenze domestiche: cognome, nome e codice fiscale;
 - per le utenze non domestiche: denominazione societaria o dell'ente titolare dell'utenza, partita IVA o codice fiscale per i soggetti privi di partita IVA;
- c) il recapito postale e l'indirizzo di posta elettronica dell'utente;
- d) i dati identificativi dell'utenza: indirizzo, superficie e dati catastali dell'immobile e, in aggiunta:
 - per le utenze domestiche: numero degli occupanti residenti e/o domiciliati;
 - per le utenze non domestiche: l'attività o le attività effettuata/e dall'utenza;
- e) la data in cui ha avuto inizio il possesso o la detenzione dell'immobile, adeguatamente documentata, anche mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00.

Termini

La presentazione della richiesta di attivazione, variazione chiusura della posizione TARI deve avvenire entro 30 giorni solari dalla data di inizio/variazione/ del possesso o della detenzione dell'immobile.

Effetti

Le richieste di attivazione hanno effetto immediato, salva diversa indicazione indicata nel modello stesso.

Le richieste di cessazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la cessazione se la relativa richiesta è presentata entro il termine preposto oppure dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine.

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

Nel caso in cui il Gestore ravvisi la mancata dichiarazione è possibile l'iscrizione/attivazione d'ufficio attraverso l'emissione del provvedimento di OMESSA DICHIARAZIONE che verrà notificato all'utente non regolarizzato.

2.4.2 Richieste di informazioni, segnalazioni e reclami

Il Gestore si impegna alla risposta al reclamo utilizzando una terminologia di uso comune e con le informazioni minime obbligatorie per tipo di segnalazione. Tutte le risposte alle segnalazioni conterranno gli elementi di riferimento al reclamo scritto, ovvero alla richiesta scritta di informazioni o di rettifica degli importi addebitati;

Il gestore del servizio adotta criteri prudenziali nella classificazione di una segnalazione scritta inviata dall'utente, classificando tale segnalazione come reclamo scritto in tutti i casi in cui non sia agevole stabilire se essa sia un reclamo scritto, una richiesta scritta di informazioni o di rettifica degli importi addebitati. Ai fini della classificazione, non sono considerati i casi di sollecito o di reiterazione di uno stesso reclamo o richiesta scritta di informazione o di rettifica degli importi addebitati, qualora pervenuti entro i tempi massimi previsti per la risposta motivata definiti dal presente provvedimento.

Ogni utente può presentare reclami relativamente all'erogazione del servizio, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta. Il reclamo dovrà essere presentato, in forma scritta, mediante consegna diretta allo sportello fisico del Settore Tributi, per posta o per posta elettronica e dovrà contenere le generalità della persona che lo ha redatto, con indirizzo ed eventuale numero di telefono e la sua firma. 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 Responsabile del Settore Tributi 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 Responsabile del Settore Tributi adotta i provvedimenti opportuni per eliminare il disservizio segnalato.

Al fine di agevolare l'utente, presso gli uffici relativi ai servizi sono disponibili gli appositi modelli per la presentazione scritta di reclami e suggerimenti e per la misurazione del grado di soddisfazione dell'utente. I modelli sono altresì disponibili nella home page del sito istituzionale <https://www.comune.castellettosopraticino.no.it/> nella sezione "Trasparenza gestione rifiuti".

Tempi di risposta

- Il tempo di risposta motivata alle richieste scritte, inteso come tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore delle richieste scritte dell'utente e la data di invio all'utente della risposta motivata scritta, è il seguente:
- reclamo scritto: sette (7) giorni lavorativi
- richiesta di informazioni: tre (3) giorni lavorativi
- rettifica degli importi addebitati: dieci (10) giorni lavorativi

2.4.3 Istituti a tutela del contribuente

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

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

In tal modo, entro i termini previsti dalla legge o dai Regolamenti dell'Ente, per ciascun tributo, il contribuente potrà sanare spontaneamente la propria posizione versando il tributo maggiorato di sanzioni ridotte e di interessi legali calcolati sui giorni di ritardo;

- Autotutela: l'autotutela consiste nel potere dell'Amministrazione Pubblica di correggere o annullare i propri atti che in sede di riesame siano riconosciuti illegittimi o infondati; I casi più frequenti di annullamento di un atto si hanno quando l'illegittimità deriva da:
 - 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 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, 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.

- La presentazione dell'istanza di autotutela non sospende il termine per la presentazione del ricorso.
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.

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. Dal 1° gennaio 2016, il contribuente che voglia contestare l'atto impositivo il cui valore non sia superiore ad € 50.000,00, può avvalersi dell'istituto del reclamo/ricorso.

Si può proporre ricorso/reclamo intestato alla Commissione tributaria Provinciale di Novara nel termine di 60 giorni dalla data di ricevimento dell'atto che si intende impugnare, a pena di inammissibilità, notificandolo secondo una delle modalità appresso indicate:

- a mezzo di ufficiale giudiziario, con le modalità previste dall'articolo 137 e seguenti del Codice di procedura civile;
- direttamente a mezzo del servizio postale, mediante spedizione dell'istanza in plico senza busta raccomandato con avviso di ricevimento
- mediante invio telematico all'indirizzo di posta elettronica certificata dell'Ente

2.4.4 Modalità di calcolo e di pagamento della TARI

La TARI, corrisposta in base a tariffa commisurata ad anno solare, si compone di una parte fissa ed una variabile.

La parte fissa è volta a coprire le componenti essenziali del servizio (costi generali di gestione e costi per lo spazzamento e lavaggio strade), mentre la parte variabile è rapportata alla quantità dei rifiuti prodotta. Le tariffe applicate devono coprire integralmente i costi di gestione dei rifiuti.

Per le utenze domestiche la tariffa è determinata sulla base della superficie occupata e del numero dei componenti del nucleo familiare, risultante agli atti dell'ufficio anagrafe del Comune alla data del primo gennaio di ogni anno.

Per le utenze non domestiche la tariffa applicata alla superficie dei locali occupati è calcolata in base a coefficienti potenziali di produzione di rifiuti distinti per tipologia di attività svolta. I coefficienti sono determinati in base a parametri stabiliti dalla normativa nazionale. L'importo della TARI, quantificato dal Comune annualmente sulla base delle tariffe approvate dal Consiglio Comunale ai sensi della normativa

vigente, viene comunicato con apposito avviso di pagamento recapitato al domicilio fiscale di ogni singolo contribuente che ha regolarmente denunciato l'occupazione di un immobile sul territorio comunale mediante la dichiarazione TARI oppure che è stato accertato d'ufficio.

2.4.5 Fatturazione e termini di pagamento

Il termine di scadenza per il pagamento è fissato in almeno 20 giorni solari a decorrere dalla data di emissione del documento di riscossione. Il termine di scadenza e la data di emissione saranno chiaramente riportati nel documento di riscossione. Disguidi dovuti ad eventuali ritardi nella ricezione del documento di riscossione non saranno in nessun caso imputati all'utente.

È garantita all'utente la modalità di pagamento gratuita dell'importo dovuto per la fruizione del servizio attraverso il pagamento del modello F24precompilato che viene inviato insieme all'avviso di pagamento TARI.

Il Comune effettua l'emissione delle bollette TARI almeno una volta l'anno, solitamente nella prima settimana di maggio di ogni anno. L'avviso di pagamento prevede tre scadenze: 16 giugno, 16 settembre 16 dicembre. Il pagamento può essere anche effettuato in unica soluzione entro il termine della seconda rata.

2.4.6 Rateizzazione

Agli utenti che si trovino in condizioni economiche disagiate, individuati secondo i criteri definiti dall'Ente Il Gestore si impegna a garantire la possibilità di rateizzazione.

L'importo della singola rata non potrà essere inferiore ad una soglia minima pari a 12 euro.

2.4.7 Modalità e tempo di rettifica degli importi non dovuti

Nel caso in cui il Gestore, a seguito di richiesta scritta di rettifica, verifichi un credito a favore dell'utente, è previsto l'accredito dell'importo erroneamente addebitato senza necessità di ulteriori richieste da parte dell'utenza, attraverso:

- a) detrazione dell'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile;
- b) rimessa diretta, nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore a quanto addebitato nel documento di riscossione

3 I servizi di raccolta, trasporto, spazzamento e lavaggio strade

3.1 Servizi effettuati dal Comune

Il Comune di Castelletto Sopra Ticino effettua servizi di svuotamento cestini, spazzamento manuale strade, raccolta foglie e recupero dei rifiuti abbandonati sul territorio comunale direttamente in economia.

Lo svuotamento dei cestini avviene due volte la settimana nei giorni di lunedì e venerdì. La raccolta è effettuata dai dipendenti dell'Ente nell'orario di servizio e solo in caso di necessità straordinaria (festività ecc.) in diversi giorni della settimana.

Lo spazzamento manuale delle strade e la raccolta delle foglie vengono effettuati da parte degli operai del Comune sulla base delle necessità riscontrate e della programmazione effettuata dell'Ufficio Lavori Pubblici.

Il recupero dei rifiuti abbandonati avviene a seguito di segnalazione dei cittadini o a seguito del loro rilevamento da parte di personale dell'Ente.

I rifiuti raccolti vengono poi trasportati presso la piattaforma ecologica sita in Borgo Ticino.

Eventuali richieste di informazioni e/o segnalazioni, in merito a tali servizi, possono essere effettuate:

TELEFONICAMENTE	0331 971940 – UFFICIO LAVORI PUBBLICI
MEDIATE MAIL ai seguenti indirizzi	lavoripubblici@comune.castellettosopraticino.no.it PEC all' indirizzo: castellettosopraticino@pec.it
PERSONALMENTE	allo sportello dell'ufficio LAVORI PUBBLICI nei seguenti orari: lunedì e giovedì dalle 10.30 alle 12.15 e dalle 17.00 alle 18.15 mercoledì dalle ore 10.30 alle 13.30.

3.2 Servizi effettuati da Medio Novarese Ambiente spa

Il gestore della raccolta e del trasporto e dello spazzamento meccanico delle strade è il MEDIO NOVARESE AMBIENTE S.P.A. con sede legale ed amministrativa in Viale KENNEDY 87- 28021 Borgomanero.

I servizi forniti, secondo eco-calendari e modalità reperibili sul sito della società www.medionovareseambiente.com, sono i seguenti:

1. Gestione sportelli ecologici
2. Raccolta differenziata dei rifiuti porta a porta
3. Trasporto dei rifiuti agli impianti di smaltimento e/o recupero
4. Servizio di spazzamento strade
5. Raccolta dei rifiuti ingombranti a domicilio
6. Servizi aggiuntivi
7. Gestione Centri di Raccolta e Piattaforme Ecologiche

Le modalità indicate negli eco-calendari sono vincolanti per l'utenza al fine di garantire la regolarità dei servizi forniti dalla società.

Le modalità di gestione dei servizi sopra indicati sono dettagliate nella carta dei servizi adottata dal gestore e reperibile sul sito www.medionovareseambiente.com.

Servizio raccolta e smaltimento rifiuti e spazzamento meccanico strade

Collegandosi a www.medionovareseambiente.com è possibile:

- accedere alle principali informazioni per quanto riguarda il servizio di raccolta differenziata dei rifiuti, sia per quanto riguarda i giorni di raccolta che le corrette modalità di differenziazione dei rifiuti (ecocalendari);
- accedere alla descrizione dei servizi aggiuntivi (raccolta del verde a domicilio e raccolta di cartucce esauste/toner);
- avere informazioni su orari di apertura e frazioni di rifiuti conferibili presso ciascun Centro di Raccolta e Piattaforma Ecologica;
- reperire i contatti per la segnalazione dei disservizi;
- leggere avvisi su modifiche straordinarie ai servizi.

È inoltre possibile contattare via e-mail il gestore ai seguenti indirizzi:

- E-mail: info@medionovareseambiente.com
- PEC: medionovarese@pec-mail.it

Si riportano inoltre gli specifici contatti per i seguenti ambiti:

- Segnalazione disservizi e reclami / Prenotazione servizio a chiamata: servizioclienti@medionovareseambiente.com

- Ufficio gestione formulari: formulari@medionovareseambiente.com
- Ufficio contabilità: amministrazione@medionovareseambiente.com
- Ufficio commerciale: commerciale@medionovareseambiente.com

3.2.1 Segnalazioni

Le segnalazioni per disservizi possono essere presentate dall'utente al gestore per posta, via e-mail, mediante sportello fisico e online, tramite il servizio telefonico.

3.2.2 Programmazione del servizio offerto

L'utente ha la possibilità di consultare il Programma delle attività di raccolta e trasporto predisposto dal Gestore e disponibile sul sito web dello stesso, in cui è possibile evincere, per ciascuna zona della gestione e sulla base giornaliera, modalità di conferimento dei rifiuti e dello svolgimento del servizio.

Nello specifico il calendario della raccolta dei rifiuti del Comune di Castelletto Sopra Ticino è consultabile al seguente link: http://www.medionovareseambiente.com/calendari_selezione.php.

Eventuali modifiche sostanziali al Programma finalizzate ad ottimizzare i tempi e i costi del servizio di raccolta e trasporto che comportino una variazione della frequenza di passaggio, saranno opportunamente tracciate e comunicate all'utenza.

3.2.3 Sicurezza e pronto intervento

Il Gestore si impegna a mantenere attivo un numero verde gratuito dedicato raggiungibile 24 ore su 24,

Il numero di emergenza è 800.80.93.80.

3.2.4 Obblighi del Medio Novarese Ambiente

Gli obblighi del gestore sono dettagliati nella carta dei servizi adottata dal gestore e reperibile sul sito www.medionovareseambiente.com

4 Trasparenza

I Gestori si impegnano a mantenere attiva ed aggiornata all'interno del proprio sito web una sezione facilmente accessibile dalla home page nella quale possono essere reperite le informazioni sulla trasparenza previste da ARERA, organizzati in modo tale da favorire la chiara identificazione da parte degli utenti delle informazioni inerenti all'ambito territoriale in cui si colloca l'utenza, nonché la comprensibilità delle medesime informazioni.

In particolare la Delibera ARERA 444/2019/R/rif, "Disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati" e il suo Allegato A "Testo integrato in tema di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti" (TITR) prevede la pubblicazione dei seguenti contenuti minimi per il Gestore delle tariffe e rapporto con gli utenti:

- a) ragione sociale del Gestore che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero del Gestore che effettua le attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, del Gestore della raccolta e trasporto e del Gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade, qualora tali attività siano effettuate da soggetti distinti;
- b) recapiti telefonici, postali e di posta elettronica per l'invio di reclami, richieste di informazioni, di rettifica degli importi addebitati, di rateizzazione, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio, segnalazioni di disservizi, prenotazioni del servizio di ritiro su chiamata, richieste di

- riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché recapiti e orari degli sportelli online e fisici (ove presenti);
- c) modulistica per l'invio di reclami, liberamente accessibile e scaricabile;
 - d) calendario e orari vigenti relativi alla raccolta dei rifiuti urbani, con riferimento a tutte le modalità di raccolta a disposizione dell'utente, ivi inclusi i centri di raccolta e con esclusione delle eventuali modalità di raccolta per cui non è effettuabile una programmazione;
 - e) informazioni in merito a eventuali campagne straordinarie di raccolta dei rifiuti urbani e a nuove aperture o chiusure di centri di raccolta;
 - f) istruzioni per il corretto conferimento dei rifiuti urbani al servizio di raccolta e trasporto;
 - g) Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani di cui all'articolo 5 del TQRIF, liberamente scaricabile;
 - h) regole di calcolo della tariffa, con indicazione in forma fruibile per gli utenti, anche attraverso esempi, delle variabili su cui si basa il calcolo della quota fissa e della quota variabile, delle riduzioni applicabili agli utenti domestici e non domestici, dei meccanismi di conguaglio, delle imposte applicabili;
 - i) informazioni per l'accesso alle eventuali riduzioni tariffarie accordate agli utenti in stato di disagio economico e sociale e la relativa procedura, ove le suddette riduzioni siano previste;
 - j) estremi degli atti di approvazione della tariffa per l'anno in corso con riferimento all'ambito o ai comuni serviti;
 - k) regolamento TARI o regolamento per l'applicazione di una tariffa di natura corrispettiva emanato ai sensi dell'articolo 1, comma 668, della legge n.147/13;
 - l) modalità di pagamento ammesse con esplicita evidenza della modalità di pagamento gratuita prevista dal TQRIF;
 - m) scadenze per il pagamento della tariffa riferita all'anno in corso;
 - n) informazioni rilevanti per il caso di ritardato od omesso pagamento, ivi inclusa l'indicazione, per quanto applicabile, del tasso di interesse di mora e/o di penalità e/o sanzioni, nonché tutte le indicazioni utili affinché l'utente sia messo in condizione di procedere tempestivamente al pagamento dell'importo dovuto;
 - o) procedura/e per la segnalazione di errori nella determinazione degli importi addebitati, e di errori e/o variazioni nei dati relativi all'utente o alle caratteristiche dell'utenza rilevanti ai fini della commisurazione della tariffa, con relativa modulistica, ivi inclusi i moduli per la richiesta di rettifica degli importi addebitati, liberamente accessibile e scaricabile, nonché le tempistiche e le modalità di rettifica degli importi non dovuti da parte del Gestore;
 - p) indicazione della possibilità di ricezione dei documenti di riscossione in formato elettronico nonché della relativa procedura di attivazione;
 - q) eventuali comunicazioni agli utenti da parte dell'Autorità relative a rilevanti interventi di modifica del quadro regolatorio o altre comunicazioni di carattere generale destinate agli utenti; in tali casi il testo della comunicazione viene reso noto al Gestore tramite il sito internet dell'Autorità e deve essere pubblicato sul sito internet dei soggetti di cui al precedente comma 2.2 entro 30 (trenta) giorni solari dalla pubblicazione sul sito internet dell'Autorità;
 - r) il posizionamento della gestione nell'ambito della matrice degli schemi regolatori, di cui all'articolo 3 del TQRIF;
 - s) gli standard generali di qualità di competenza del Gestore ai sensi del TQRIF, ivi inclusi gli eventuali standard aggiuntivi o migliorativi individuati dall'Ente territorialmente competente, e il grado di rispetto di tali standard, con riferimento all'anno precedente;
 - t) la tariffa media applicata alle utenze domestiche del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani e l'articolazione dei corrispettivi applicati alle utenze domestiche e non domestiche;
 - u) modalità e termini per l'accesso alla rateizzazione degli importi;

- v) modalità e termini per la presentazione delle richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio.

Tali informazioni sono reperibili sul sito del Comune di Castelletto Sopra Ticino alla pagina <https://www.comune.castellettosopraticino.no.it/it-it/amministrazione/trasparenza-gestione-rifiuti> e per le informazioni di competenza nella pagina del Medio Novarese Ambiente.

5 Informazioni utili

5.1 Servizio telefonico

Il numero che l'utente può contattare relativamente alla gestione del tributo e al rapporto con l'utenza è **0331 971926**, gestito dall'Ufficio TARI nei seguenti orari:

lunedì e giovedì dalle 8.30 alle 12.30 e dalle 14.00 alle 18.30

martedì mercoledì e venerdì dalle 8.30 alle 14.00

Il numero telefonico a cui possono essere effettuate segnalazioni in merito ai servizi svolti da parte del Comune è lo 0331-971940 - Ufficio Lavori Pubblici nei seguenti orari:

lunedì e giovedì dalle 8.30 alle 12.30 e dalle 14.00 alle 18.30

martedì, mercoledì e venerdì dalle ore 8.30 alle ore 14.00.

Il numero verde che l'utente può contattare relativamente alla gestione del servizio raccolta e smaltimento rifiuti è **800.810.310** attivo da lunedì a venerdì dalle 8.30 alle 12.30 e dalle 13.30 alle 16.00

Il numero verde che l'utente può contattare in caso di situazione di pericolo inerenti al servizio di gestione dei rifiuti urbani è **800.80.93.30**. Al servizio risponderà, durante gli orari di apertura dell'ufficio, un operatore di centralino in grado di raccogliere le informazioni necessarie per attivare il servizio di pronto intervento e di impartire al chiamante le istruzioni per tutelare la sua ed altrui sicurezza. Negli orari di chiusura degli uffici e nei giorni festivi, la chiamata verrà deviata su una segreteria telefonica che sarà successivamente ascoltata e l'operatore darà seguito alla segnalazione dell'utente così come sopra specificato.

5.2 Sportello fisico

Lo sportello fisico dedicato alla gestione del tributo e al rapporto con l'utenza è localizzato all'interno del Palazzo Municipale, Piazza F.lli Cervi 7 – 28053 Castelletto Sopra Ticino p.t. ed è aperto nei seguenti orari:

lunedì dalle 10.30 alle 12.30 e dalle 15.00 alle 18.30

giovedì dalle 10.30 alle 12.30 e dalle 17.00 alle 18.30

martedì, mercoledì e venerdì dalle 10.30 alle 13.30

Lo sportello fisico dedicato alla gestione dei servizi effettuati in economia dal Comune, è localizzato all'interno del Palazzo Municipale, Piazza F.lli Cervi 7 – 28053 Castelletto Sopra Ticino p.t. ed è aperto nei seguenti orari:

lunedì e giovedì dalle 10.30 alle 12.15 e dalle 17.00 alle 18.15

mercoledì dalle ore 10.30 alle 13.30.

5.3 Servizi Online

Le mail utilizzabili per ogni contatto riguardante il tributo TARI con il Comune di Castelletto Sopra Ticino sono le seguenti:

tarsu@comune.castellettosopraticino.no.it

castellettosopraticino@pec.it

Le mail utilizzabili per segnalazioni inerenti i servizi gestiti direttamente dal Comune sono le seguenti:

5.4 Glossario

Si riporta in seguito un breve glossario dei termini utilizzati nel presente documento, al fine di agevolare la lettura e la comprensione all'utente:

- **Attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti** comprende le operazioni di: *i)* accertamento, riscossione (includere le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento ovvero l'attività di fatturazione); *ii)* gestione del rapporto con gli utenti (inclusa la gestione reclami) anche mediante sportelli dedicati o *call-center*; *iii)* gestione della banca dati degli utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso; *iv)* promozione di campagne ambientali; *v)* prevenzione della produzione di rifiuti urbani;
- **Attività di raccolta e trasporto** comprende le operazioni di raccolta (svolta secondo diversi modelli di organizzazione del servizio) e di trasporto dei rifiuti urbani verso impianti di trattamento, di smaltimento, di riutilizzo e/o recupero;
- **Attività di spazzamento e lavaggio delle strade** comprende le operazioni di spazzamento - meccanizzato, manuale e misto - e di lavaggio delle strade e del suolo pubblico, svuotamento cestini e raccolta foglie, escluse le operazioni di sgombero della neve dalla sede stradale e sue pertinenze, effettuate al solo scopo di garantire la loro fruibilità e la sicurezza del transito;
- **Autorità** è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente;
- **Carta della qualità:** è il documento, redatto in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati gli obblighi e i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani;
- **Centro di raccolta** è la struttura conforme ai requisiti di cui al decreto del Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare 8 aprile 2008;
- **Cessazione del servizio** è la decadenza dei presupposti per il pagamento della tariffa e la contestuale disattivazione del servizio nel caso di raccolta domiciliare o di raccolta stradale e di prossimità con accesso controllato, a seguito della comunicazione attestante la data in cui è intervenuta tale cessazione;
- **Data di consegna** è la data di consegna all'utente delle attrezzature per la raccolta, quali ad esempio, i mastelli o i sacchetti nel caso di raccolta domiciliare o le tessere di identificazione dell'utente in presenza di contenitori della raccolta stradale/di prossimità ad accesso controllato;
- **Data di invio** è:
 - per le comunicazioni e le richieste inviate tramite fax o servizi postali, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna al servizio postale incaricato dell'inoltro; nel caso in cui il servizio postale non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
 - per le comunicazioni e le richieste rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;
 - per le comunicazioni e le richieste trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo del gestore o la data di invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica;
- **Data di ricevimento** è:
 - per le richieste e le comunicazioni inviate tramite fax o servizi postali, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna da parte del servizio postale incaricato dell'inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il servizio postale non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
 - per le richieste e le comunicazioni ricevute presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta;

- per le richieste e le comunicazioni trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione;
- **Disservizio** è il non corretto svolgimento del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ovvero dei singoli servizi che lo compongono che provoca disagi all'utente o interruzioni del servizio senza, tuttavia, generare situazioni di pericolo per l'ambiente, le persone, o le cose;
- **Documento di riscossione** è l'avviso o invito di pagamento, oppure la fattura, trasmesso/a all'utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dei singoli servizi che lo compongono;
- **Gestione** è l'ambito tariffario, ovvero il territorio, comunale o sovra-comunale, sul quale si applica la medesima tariffa (sia essa TARI o tariffa corrispettiva);
- **Gestore** è il soggetto che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero i singoli servizi che lo compongono, ivi inclusi i Comuni che gestiscono in economia. Non sono considerati gestori i meri prestatori d'opera, ossia i soggetti come individuati dall'Ente territorialmente competente che, secondo la normativa di settore, sono stabilmente esclusi dall'obbligo di predisporre il Piano Economico Finanziario;
- **Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti** è il soggetto che eroga i servizi connessi all'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, ivi incluso il Comune che gestisce la suddetta attività in economia;
- **Gestore della raccolta e trasporto** è il soggetto che eroga il servizio di raccolta e trasporto, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia;
- **Gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade** è il soggetto che eroga il servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia;
- **Giorno lavorativo** è il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;
- **Interruzione del servizio** è il servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto programmato e non ripristinato entro il tempo di recupero;
- **MTR-2** è il Metodo tariffario del servizio integrato di gestione dei rifiuti per il periodo 2022-2025, approvato con deliberazione 3 agosto 2021, 363/2021/R/RIF;
- **Operatore di centralino:** è la persona in grado di raccogliere le informazioni necessarie per attivare il servizio di pronto intervento e di impartire al chiamante le istruzioni per tutelare la sua ed altrui sicurezza;
- **Prestazione** è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni lavoro o intervento effettuato dal gestore su richiesta;
- **Programma delle attività di raccolta e trasporto:** documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di raccolta e trasporto all'interno della gestione di riferimento;
- **Programma delle attività di spazzamento e lavaggio:** documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade all'interno della gestione di riferimento;
- **Reclamo scritto:** è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'Associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai

rapporti tra gestore e utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati e delle segnalazioni per disservizi;

- **Richiesta di attivazione del servizio:** è la dichiarazione TARI di attivazione dell'utenza;
- **Richiesta di variazione e di cessazione del servizio:** è la dichiarazione TARI di variazione e di cessazione dell'utenza;
- **Richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati:** è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, anche per via telematica, con la quale l'utente esprime, in relazione ad importi già pagati o per i quali è stata richiesta la rateizzazione, lamentele circa la non correttezza degli importi addebitati;
- **Rifiuti urbani:** sono i rifiuti di cui all'articolo 184, comma 2, del decreto legislativo 152/06 e s.m.i.;
- **TQRIF** è il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani;
- **Segnalazione per disservizio:** comunicazione di un disservizio effettuata tramite servizio telefonico, posta inclusa la posta elettronica, o sportello (fisico e *online*), ove previsto;
- **Servizio di ritiro dei rifiuti su chiamata** è il servizio di raccolta domiciliare dei rifiuti urbani che per natura o dimensione non sono compatibili con le modalità di raccolta domiciliare o stradale e di prossimità adottate ordinariamente nella gestione, quali, ad esempio, i rifiuti ingombranti, i RAEE, sfalci e potature;
- **Servizio integrato di gestione** comprende il complesso delle attività volte ad ottimizzare la gestione dei rifiuti urbani (indipendentemente dalla classificazione che assumono durante il loro percorso) vale a dire: l'attività di raccolta e trasporto; l'attività di trattamento e smaltimento; l'attività di trattamento e recupero; l'attività di spazzamento e lavaggio delle strade, nonché l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti;
- **Servizio telefonico:** è il servizio telefonico che permette all'utente di mettersi in contatto con il proprio gestore per richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, e per ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- **Sportello fisico:** è un punto di contatto sul territorio, che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- **Sportello online:** è la piattaforma *web* che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- **TARI** è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, commi 639 e 651, della legge 147/13, comprensiva sia della TARI determinata coi criteri presuntivi indicati nel d.P.R. 158/99 (TARI presuntiva) sia della TARI determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99 (tributo puntuale);
- **Tempo di recupero** è il tempo entro cui il servizio non espletato puntualmente può essere effettuato senza recare una effettiva discontinuità all'utente;
- **UND (utenze non domestiche)** sono gli spazi destinati alla produzione e/o vendita di beni o servizi e a tutti quei locali non adibiti a civile abitazione;

- **Utente** è la persona fisica o giuridica che è o che sarà intestataria del documento di riscossione;
- **Utenza** è l'immobile o l'area soggetta a tariffazione come definita all'articolo 2, comma 1, lettera c), del D.M. 20 aprile 2017;
- **Variazione del servizio** è la modifica dei presupposti per il pagamento della tariffa. Rientrano nella variazione del servizio anche le fattispecie disciplinate dall'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06.