COMUNE DI VERRONE

Prov. BI

CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

1. COSA È E A COSA SERVE LA CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

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 però 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.

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.

Il COMUNE DI VERRONE, la cui gestione è compresa nello Schema Regolatorio I livello qualitativo minimo, come da deliberazione n. 3 del 30.03.2022 dell'Assemblea del Consorzio smaltimento rifiuti Area biellese (CO.S.R.A.B), applica la Tassa sui rifiuti (TARI), disciplinata dall'art. 1 comma 641-668 della Legge n. 147/2013, e pertanto gestisce l'applicazione del profilo tariffario e regolamentare legato alla riscossione ed al rapporto con i contribuenti di tale tributo.

Che tali profili nell'ambito dei quali il Comune deve operare trovano la propria disciplina nel Regolamento della TARI il quale è stato modificato con delibera di Consiglio Comunale n. 20 del 29.04.2023 sulla base dei parametri qualitativi individuati da ARERA con la deliberazione n. 15/2022/R/RIF. Il Regolamento TARI è pubblicato sul sito del Comune di Verrone www.comune.verrone.bi.it Sezione servizi-Pagare le Tasse-Pagamento Tassa rifiuti TARI e nell'apposita Sezione dell'Amministrazione trasparente insieme alla presente carta e sul portale del Ministero dell'Economia e delle Finanze.

Atti di approvazione tariffa

Per il dettaglio delle delibere di approvazione delle tariffe TARI di ciascun anno consultare l'archivio MEF delle delibere

Le delibere di approvazione delle tariffe sono altresì pubblicate sul sito comunale alla sezione “Servizi/Pagare le tasse/Pagamento Tassa rifiuti (TARI)”.

Le tariffe TARI vengono approvate ogni anno dal Consiglio Comunale così come previsto dalla normativa vigente.

Regolamento della Tassa sui rifiuti - TARI

Regolamento TARI – Delibera C.C. n. 22 del 30.06.2021 e s.m.i, ultima modifica con delibera Consiglio Comunale n. 20 del 29.04.2023 per adeguamento alla deliberazione ARERA n. 15/2022/R/RIF.

Per il dettaglio degli anni precedenti consultare l'archivio MEF dei regolamenti.

Il Regolamento TARI è altresì pubblicato sul sito comunale alla sezione “Servizi/Pagare le tasse/Pagamento Tassa rifiuti (TARI)” e nell’apposita Sezione dell’Amministrazione trasparente insieme alla presente carta.

Cos'è la TARI

TARI è l'acronimo di TAssa RIfiuti, la nuova imposta comunale istituita con la legge di stabilità 2014. Essa in pratica prende il posto della vecchia TARES. Il presupposto della TARI è il possesso o la detenzione a qualsiasi titolo di locali o di aree scoperte, a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani. Quindi la nuova tassa sui rifiuti prevede che la somma da versare al Comune sia dovuta dagli inquilini, indipendentemente se proprietari o affittuari.

Chi paga la TARI

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. In caso di pluralità di possessori o di detentori, essi sono tenuti in solido all'adempimento dell'unica obbligazione tributaria. In caso di detenzione temporanea di durata non superiore a 6 mesi nel corso dello stesso anno solare, la TARI è dovuta soltanto dal possessore dei locali e delle aree a titolo di proprietà, usufrutto, uso, abitazione o superficie. Nel caso di locali in multiproprietà e di centri commerciali integrati, il soggetto che gestisce i servizi comuni è responsabile del versamento della TARI dovuta per i locali e le aree scoperte di uso comune e per i locali e le aree scoperte in uso esclusivo ai singoli possessori o detentori, fermi restando nei confronti di questi ultimi gli altri obblighi o diritti derivanti dal rapporto tributario riguardante i locali e le aree in uso esclusivo.

Esclusioni e riduzioni della TARI

Sono escluse le aree scoperte pertinenziali o accessorie a locali tassabili, non operative, e le aree comuni condominiali che non sono detenute o occupate in via esclusiva. Il tributo non è dovuto in relazione alla quantità di rifiuti assimilati che il produttore dimostri di aver avviato al recupero. Il Comune, con regolamento di cui all'articolo 52 del decreto legislativo 15 dicembre 1997 n.446, può prevedere riduzioni tariffarie ed esenzioni. I Comuni possono concedere riduzioni ed esenzioni anche diverse da quelle previste dalla legge. Le riduzioni sono stabilite dal Comune art. 17 e successivi del vigente regolamento TARI. Sono previste esenzioni tariffarie legate al disagio economico e sociale, art. 16 del vigente Regolamento Comunale TARI.

Che ruolo ha il Comune

Il Comune è titolare della potestà impositiva relativamente alla TARI – Tassa Rifiuti, e si avvale del personale assegnato all'Ufficio Tributi per lo svolgimento delle attività di riscossione. Il Comune opera secondo la disciplina dettata dalla normativa nazionale in materia di TARI e dal Regolamento Comunale, nel rispetto dei principi di imparzialità e trasparenza del proprio operato nei confronti dei contribuenti, assicurando altresì l'economicità delle attività, la loro efficacia ed efficienza.

3. CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

3.1 Informazioni sui gestori

Il servizio di Igiene Urbana è stato affidato a S.E.A.B. S.p.A. su tutto l'Ambito Territoriale Ottimale Biellese, coincidente con il territorio della Provincia di Biella composto da 74 Comuni, le attività svolte da S.E.A.B. S.p.A. nell'ambito dell'effettuazione del servizio integrato di gestione rifiuti sono le seguenti:

- La raccolta e il trasporto dei rifiuti urbani indifferenziati verso l'impianto di trattamento/smaltimento anche dai mercati e in occasione di eventi (inclusi i rifiuti cimiteriali, pannolini e pannoloni);

- La raccolta delle frazioni differenziate dei rifiuti urbani e il trasporto verso impianti di trattamento e di riutilizzo e/o di recupero;

- La commercializzazione e valorizzazione delle frazioni differenziate dei rifiuti raccolti;

- La raccolta e il trasporto dei rifiuti urbani pericolosi, dei rifiuti ingombranti / RAEE e dei rifiuti vegetali provenienti da aree verdi, di oli vegetali e minerali;

- Il lavaggio e la sanificazione dei contenitori della raccolta; - La raccolta e gestione dei dati relativi al conferimento dei rifiuti da parte delle utenze e del successivo conferimento agli impianti di trattamento e di riutilizzo e/o di recupero;

- La gestione delle isole ecologiche e delle aree di transfer; - La consegna e rimozione di contenitori, anche a domicilio, e il successivo trasporto verso gli impianti di trattamento / smaltimento;

- Il servizio di spazzamento sia manuale che meccanico (compresi i servizi a completamento di lavaggio strade, estirpazione erba e spazzamento fogliame, pulizia caditoie e rimozione rifiuti abbandonati);

- Gestione del rapporto con gli utenti mediante sportelli dedicati e call-center.

Per i Comuni di Cossato e Gaglianico, ove vige la "Tariffa corrispettiva", viene effettuata da S.E.A.B. S.p.A. la gestione in piena titolarità della stessa, comprendente le attività di rapporto con gli utenti, accertamento e riscossione anche coattiva.

Sono considerati gestori del servizio tutti i Comuni che svolgono direttamente in economia: la gestione delle tariffe e il rapporto con gli utenti, la raccolta e il trasporto di rifiuti, lo spazzamento e il lavaggio delle strade.

3.2 Territori serviti

Tutti i comuni della Provincia di Biella sono serviti dal gestore S.E.A.B. S.p.A., sono complessivamente 74.

3.3 Scelta dello schema di servizio

Con deliberazione n.3 del 30/03/2022 l'Assemblea Consortile del CO.S.R.A.B., ai sensi dell'articolo 3 del TQRIF allegato alla delibera ARERA 15/2022, ha determinato 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 nello **Schema Regolatorio I**.

3.4 Certificazioni adottate dai gestori

Sul sito web del Comune https://www.comune.verrone.bi.it alla sezione "Servizi erogati/Carta dei servizi e standard di qualità" si trovano le informazioni necessarie, nonché i riferimenti dei siti dei vari gestori.

3.5 Principi ai quali si ispira il comune nell'espletamento delle proprie attività e ai quali il personale dipendente e gli incaricati devono attenersi:

- Rispetto delle normative e onestà: i servizi e le attività sono gestiti secondo le migliori tecnologie e modalità operative, e comunque nel rispetto delle regole e dei principi generali previsti dalla vigente legislazione;

- Eguaglianza di trattamento: l'erogazione dei servizi è ispirata al principio di uguaglianza dei diritti degli utenti e senza discriminazione di sesso, razza o religione. Garantisce inoltre la parità di trattamento degli utenti stessi, a parità di condizioni del servizio prestato nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura;

- Imparzialità: il servizio viene prestato con obiettività, equità, giustizia e imparzialità nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono;

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

- Chiarezza e trasparenza: deve essere garantita un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio;

- Efficienza ed efficacia: il soggetto gestore persegue l'obiettivo del continuo e progressivo miglioramento dei servizi, adottando soluzioni tecnologiche e organizzative adeguate al continuo incremento dell'efficienza e dell'efficacia delle prestazioni erogate a tutela del cittadino e della qualità ambientale;

- Partecipazione: l'utente ha il diritto di richiedere al soggetto gestore tutte le informazioni e i chiarimenti che lo riguardano, a presentare reclami e istanze, a produrre memorie e documenti;

- Tutela dell'ambiente: nell'attuazione dei propri compiti il soggetto gestore si impegna a garantire, l'efficienza dei mezzi e degli impianti quotidianamente

usati, nonché il costante controllo delle emissioni e dispersioni sul suolo, nell'aria e nell'acqua;

- Cortesia: il gestore si impegna a garantire agli utenti un rapporto basato sulla cortesia, educazione e rispetto;

- Semplificazione delle procedure: il gestore si impegna a proporre all'utente procedure semplici e ne facilita l'accesso alla documentazione.

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

3.6 Descrizione dei servizi e delle relative modalità di erogazione

La tabella che segue indica i servizi erogati

Servizio	**A chi rivolgersi**	**Recapiti**	**Orari**
Richiedere informazioni: -per presentazione dichiarazione iniziale/di cessione/variazione; -per richiesta agevolazioni/riduzioni/esenzioni; -per richiesta avvisi di pagamento in formato elettronico; -per richiesta appuntamento; -per informazioni verbali o scritte sul tributo in generale o sulla propria posizione; -per copia avvisi di pagamento -su avvisi di pagamento, quantificazione del tributo, avvisi di accertamento, rimborsi, sgravi, rateizzazioni Ricevere assistenza alla compilazione della modulistica	Ufficio Tributi	Sportello fisico:Via Castello n. 6 13871 VERRONE (BI) Tel diretto 015 5821032 int.6 Email tributi@comune.verrone.bi.it Pec: verrone@pec.ptbiellese.it	Da Lunedi a Mercoledi 11,00-12,30 14,00-15,30 Giovedì/Venerdì 11,00-12,30
Presentare: -dichiarazioni iniziali, di variazione, di cessazione: -reclami e istanze di autotutela; richieste di rimborso/sgravio; -richieste di rateizzazione -richieste di esenzioni, riduzioni, agevolazioni	Ufficio Tributi	Sportello fisico:Via Castello n. 6 13871 VERRONE (BI) Tel diretto 015 5821032 int.6 Email tributi@comune.verrone.bi.it Pec: verrone@pec.ptbiellese.it	Da Lunedi a Mercoledi 11,00-12,30 14,00-15,30 Giovedì/Venerdì 11,00-12,30

La modulistica è reperibile sul sito web del Comune https://www.comune.verrone.bi.it alla sezione "Servizi/Pagare le tasse/Pagamento Tassa rifiuti (TARI)".

3.7 Trasparenza

Home page sito web del Comune https://www.comune.verrone.bi.it "Servizio gestione rifiuti"

Sezione Amministrazione trasparente:

-"Servizi erogati/Carta dei servizi e standard di qualità"

-"Informazioni Ambientali – Vivere l'ambiente – Raccolta rifiuti"

La seguente tabella individua i servizi-tipo erogati dall'Ufficio Tributi con i relativi standard di qualità che si impegna a rispettare:

Servizio	**Aspetto qualità**	**Standard di qualità**
Rilascio di informazioni di carattere generale (con riguardo a tariffe, scadenze, adempimenti)	Tempi di risposta	Immediato se consentito dalla richiesta formulata telefonicamente o direttamente allo sportello. Entro 30 giorni lavorativi, decorrenti dalla data di effettiva ricezione da parte dell'ufficio, se presentata per posta o posta elettronica o per richiesta che necessita di approfondimento istruttorio.
Rilascio di informazioni relative alla specifica situazione del contribuente	Tempi di risposta	Entro 30 giorni lavorativi, decorrenti dalla data di effettiva ricezione da parte dell'ufficio
Ricezione della documentazione da parte dell'ufficio protocollo di denunce, dichiarazioni, richieste, comunicazioni, ricorsi	Tempi di ricezione	Ricezione immediata
Emissione di avvisi di pagamento	Rispetto del relativo calendario	Invio dell'avviso almeno 20 giorni prima della scadenza della prima rata
Rimborso somma non dovuta	Tempi di risposta	Entro 180 giorni dalla richiesta

Discarico somma iscritta a ruolo o riscossa coattivamente e non dovuta	Tempi di risposta	Entro 30 giorni dalla presentazione
Gestione delle istanze su avvisi di accertamenti (rettifiche o annullamenti)	Tempi di risposta	Entro 30 giorni dalla presentazione. L'istanza va presentata entro il termine per presentare ricorso. La presentazione dell'istanza non sospende i termini per presentare ricorso.
Risposta a reclamo sul servizio, a proposte o suggerimenti presentati in forma scritta	Tempi di risposta	Entro 30 giorni dalla richiesta

3.8 Prestazioni soggette a standard di qualità e descrizione degli indicatori utilizzati per monitorare tali prestazioni

Obblighi di servizio previsti per lo Schema regolatorio 1 di cui all'**allegato A alla Delibera ARERA 18 gennaio 2022 n.15/2022/R/rif** sulla Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani:

- Adozione e pubblicazione Carta della qualità del servizio di cui all'Articolo 5

- Modalità di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 e all'Articolo 7

- Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui all'Articolo 10 e all'Articolo 11

- 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

- Obblighi di servizio telefonico di cui all'Articolo 20 e all'Articolo 22

- Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3)

- 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

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

- Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di cui all'Articolo 35.1

- Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 35.2

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

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

3.9 Privacy

https://www.comune.verrone.bi.it/privacy

3.10 Validità della Carta del servizio

La presente Carta del servizio ha validità pluriennale anche se, su base annuale, i contenuti della Carta stessa potranno essere aggiornati o revisionati in relazione a modifiche normative, cambiamenti di tipo tecnico e/o organizzativo, ecc. Qualsiasi tipo di modifica sarà comunicata agli utenti entro un tempo massimo di 30/60 giorni mediante avviso sul sito internet del Comune e attraverso la documentazione allegata al primo documento di riscossione utile.

La Carta è disponibile sul sito internet del comune all'indirizzo https://www.comune.verrone.bi.it alla sezione "Servizi erogati/Carta dei servizi e standard di qualità"

Nonché presso gli uffici comunali siti in Via Castello n. 6 – 13871 VERRONE (BI)