COMUNE DI CANISTRO

PROVINCIA DI L'AQUILA

CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI RELATIVA ALL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DELLE TARIFFE E DEL RAPPORTO CON GLI UTENTI

Sommario

PREMESSA 4
1. CHE COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO 4
2. RIFERIMENTI NORMATIVI 5
2.1. LA TARI: LA TASSA SUI RIFIUTI 6
3. CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO TARI 6
3.1. INFORMAZIONI SUI GESTORI DEL SERVIZIO INTEGRATO 6
3.2. TERRITORIO SERVITO 6
3.3. SCELTA DELLO SCHEMA REGOLATORIO 7
3.4. I PRINCIPI FONDAMENTALI 7
3.4.1. Rispetto delle normative e onestà 7
3.4.2. Eguaglianza 7
3.4.3. Imparzialità 8
3.4.4. Continuità 8
3.4.5. Partecipazione 8
3.4.6. Efficienza ed efficacia 8
3.4.7. Chiarezza e Comprensibilità 8
3.4.8. Sicurezza e rispetto di ambiente e salute 8
3.4.9. Cortesia 8
3.4.10. Semplificazione delle procedure 8
3.5. DESCRIZIONE DEI SERVIZI EROGATI PER L'ATTIVITÀ DI GESTIONE DELLE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI 9
3.5.1. Attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti 9
3.5.2. Presupposto della TARI 9
3.5.3. Soggetti passivi 9
3.5.4. Modalità di prelievo TARI e Articolazione delle TARIFFE 10
3.5.5. Attivazione, variazione e cessazione del servizio 10
3.5.6. Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti 12
3.5.7. Ulteriore rateizzazione 12
3.6. PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE 12
3.7. RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI 13
3.7.1. Reclami scritti e richieste di informazioni 13
3.7.2. Modalità e tempo di Rettifica degli importi non dovuti 14
3.7.3. Gli istituti a tutela del contribuente 15
3.7.3.1. Ravvedimento operoso 15
3.7.3.2. Autotutela 15
3.7.3.3. Ricorso alla corte di giustizia tributaria 15
3.8. STANDARD DI QUALITÀ RELATIVI ALLE PRESTAZIONI EROGATE 17

3.8.1. Quali sono gli standard di qualità del servizio 17
3.8.2. Obblighi di servizio previsti dallo Schema Regolatorio – Appendice I TQRIF 17
3.8.3. Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani 18
3.9. PRIVACY 19
3.10. VALIDITÀ DELLA CARTA DELLA QUALITÀ 19

PREMESSA

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

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

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

1. CHE COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

La Carta dei Servizi rappresenta il documento con cui il Comune di CANISTRO descrive agli utenti le modalità di svolgimento delle attività di gestione delle tariffe TARI e del rapporto con gli utenti.

A tale scopo nella Carta della qualità sono indicati in particolare:

- i principi fondamentali cui deve attenersi il gestore nella gestione del servizio rifiuti urbani;
- gli standard di qualità del servizio che il gestore si impegna a rispettare nel condurre le proprie attività;
- il rapporto tra il gestore e gli utenti per quanto riguarda i diritti di partecipazione e informazione di questi;
- le procedure di reclamo attivabili da parte degli utenti stessi.

La Carta della Qualità per le attività di competenza del Comune di CANISTRO è disponibile sul seguente sito web:

Gestore/Comune	**Attività svolta**	**Sito Web**
Comune di CANISTRO	- attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti.	www.comune.canistro.it

2. RIFERIMENTI NORMATIVI

I principali riferimenti normativi sono:

- D.P.C.M. del 27/01/94, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" pubblicato nella G.U. 22 febbraio 1994, n. 43;
- D.P.C.M. del 19/05/1995 "Schema generale di riferimento della Carta dei servizi pubblici sanitari" pubblicato nella G.U. 31 maggio 1995, n. 125, nel quale sono emanati schemi generali di riferimento di Carte di Servizi pubblici;
- D.L. 30/07/1999 n. 286 "Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59", pubblicato nella G.U. 18 agosto 1999, n. 193, che prevede (Art. 11) l'obbligo dell'utilizzo dello strumento della Carta dei Servizi da parte dei soggetti erogatori, al fine di assicurare la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;
- D.P.R. del 27/04/1999 n. 158, "Regolamento recante norme per la elaborazione del metodo normalizzato per definire la tariffa del servizio di gestione del ciclo dei rifiuti urbani."
- Legge 27 luglio 2000, n. 212 "Statuto dei diritti del contribuente";
- Direttiva 24/03/2004 della Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento Funzione Pubblica "Rilevazione della qualità percepita dai cittadini", pubblicata in G.U. del 5 aprile 2004, n. 80;
- Legge 24/12/2007 n. 244, pubblicata in G.U. del 28 dicembre 2007, n. 300, che prevede (Art. 2, comma 461) 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;
- D. Lgs. 27 ottobre 2009, n. 150, in materia di ottimizzazione del lavoro pubblico, di efficienza e trasparenza delle Pubbliche Amministrazioni, come modificato dal D. Lgs. n. 74/2017. Questo Decreto prevede, fra l'altro, la rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi e lo sviluppo qualitativo e quantitativo delle relazioni con i cittadini, in particolare con i destinatari dei servizi;
- D. Lgs. 14 marzo 2013, n. 33, in tema di "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni";
- Legge 27/12/2013 n. 147, "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato";
- Delibera ARERA n. 444/2019/R/rif Disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati;
- Delibera ARERA n. 15/2022/R/rif Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF);
- Regolamento per l'applicazione della Tassa sui Rifiuti (TARI), consultabile sul sito internet istituzionale dell'Ente sezione "Servizio di gestione dei rifiuti urbani del portale amministrazione trasparente";
- delibera di approvazione delle tariffe della Tassa sui Rifiuti (TARI), consultabile sul sito internet istituzionale dell'Ente sezione "Servizio di gestione dei rifiuti urbani del portale amministrazione trasparente".

2.1. LA TARI: LA TASSA SUI RIFIUTI

La tassa sui rifiuti (TARI) è il tributo destinato a finanziare i costi relativi al servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti ed è dovuta da chiunque possieda o detenga, a qualsiasi titolo, locali o aree scoperte suscettibili di produrre i rifiuti medesimi.

La TARI è stata introdotta, a decorrere dal 2014, dalla legge 27 dicembre 2013, n. 147 (legge di stabilità per il 2014), quale tributo facente parte, insieme all'imposta municipale propria (IMU) e al tributo per i servizi indivisibili (TASI), dell'imposta unica comunale (IUC). Dal 2014, pertanto, la TARI ha sostituito il tributo comunale sui rifiuti e sui servizi (TARES), che è stato vigente per il solo anno 2013 e che, a sua volta, aveva preso il posto di tutti i precedenti prelievi relativi alla gestione dei rifiuti, sia di natura patrimoniale sia di natura tributaria (TARSU, TIA1, TIA2).

I comuni che hanno realizzato sistemi di misurazione puntuale della quantità di rifiuti conferiti al servizio pubblico hanno la facoltà di applicare, in luogo della TARI, che ha natura tributaria, una tariffa avente natura di corrispettivo [art. 1, comma 668, della legge n. 147 del 2013].

3. CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO TARI

3.1. INFORMAZIONI SUI GESTORI DEL SERVIZIO INTEGRATO

Nella tabella che segue, i gestori dei singoli servizi che compongono il perimetro gestionale, assoggettato alla deliberazione ARERA n. 15/2022/R/RIF, per l'ambito tariffario in questione:

Attività	**Gestore**
- attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti;	Comune di CANISTRO
- attività di raccolta e trasporto;	SEGEN Spa
- attività di spazzamento e lavaggio strade.	Viene svolto dal comune solo per eventi eccezionali e su richiesta, senza aggravi o costi sulle utenze tari

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

3.2. TERRITORIO SERVITO

Il territorio e l'ambito tariffario a cui si applica la presente Carta della Qualità è il Comune di CANISTRO.

3.3. SCELTA DELLO SCHEMA REGOLATORIO

Il Comune di CANISTRO ha scelto, con delibera di G.C. n. 56 del 28/06/2022, lo schema regolatorio I indicato nella tabella seguente, individuando il proprio posizionamento, sulla base del livello qualitativo previsto dal servizio svolto dal Comune e dagli altri gestori dei singoli servizi e descritto nella presente Carta della Qualità.

<table>
<tr><th colspan="2" rowspan="2">SCHEMI REGOLATORI</th><th colspan="2">PREVISIONI DI OBBLIGHI E STRUMENTI DI CONTROLLO IN MATERIA DI QUALITÀ TECNICA
(CONTINUITÀ, REGOLARITÀ, E SICUREZZA DEL SERVIZIO)</th></tr>
<tr><th>QUALITÀ TECNICA = NO</th><th>QUALITÀ TECNICA= SI</th></tr>
<tr><td rowspan="4">PREVISIONI DI OBBLIGHI IN MATERIA DI QUALITÀ CONTRATTUALE</td><td rowspan="2">QUALITÀ CONTRATTUALE = NO</td><td>SCHEMA I
LIVELLO QUALITATIVO MINIMO</td><td>SCHEMA III
LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO</td></tr>
<tr><td>SI</td><td>NO</td></tr>
<tr><td rowspan="2">QUALITÀ CONTRATTUALE = SI</td><td>SCHEMA II
LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO</td><td>SCHEMA IV
LIVELLO QUALITATIVO AVANZATO</td></tr>
<tr><td>NO</td><td>NO</td></tr>
</table>

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

3.4. I PRINCIPI FONDAMENTALI

Il gestore delle attività di gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti, indicato al precedente punto 3.1, garantisce che i servizi e le attività previsti nella presente Carta della Qualità siano gestiti rispettando i seguenti principi fondamentali.

3.4.1. Rispetto delle normative e onestà

I servizi e le attività previsti nella presente carta devono essere gestiti secondo le migliori tecnologie e modalità operative, e comunque nel rispetto delle regole e dei principi generali previsti dalla vigente regolazione.

3.4.2. Eguaglianza

L'erogazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati è ispirata al rispetto del principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione fra gli stessi per motivi di sesso, razza, religione, ecc. Viene 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, impegnandosi a raggiungere, previa adeguata programmazione, il medesimo livello di servizio reso agli utenti in tutto il territorio di competenza. I gestori si impegnano a prestare particolare attenzione, nell'erogazione del servizio, nei confronti dei soggetti diversamente abili, anziani ed appartenenti a fasce sociali deboli, conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.

A tale scopo il gestore provvede a:

- organizzare e mantenere attivo un sito web funzionante e accessibile, nel rispetto degli standard internazionali. Per "accessibilità" si intende un insieme di tecniche e applicazioni progettuali volte a rendere i contenuti informativi di un sito Web raggiungibili e fruibili dal maggior numero di soggetti, cercando di eliminare, per quanto possibile, gli ostacoli, di tipo tecnologico (computer non aggiornati, compatibilità con differenti browser e risoluzioni video);
- garantire, per quanto possibile, l'accesso alle informazioni anche agli utenti stranieri, predisponendo appositi sistemi di agevolazione per l'accesso ai servizi amministrativi e commerciali quali la possibilità di richiedere/fornire informazioni via mail, la pubblicazione presso gli sportelli fisici e sul sito internet di opuscoli informativi contenenti le informazioni di base inerenti al servizio.);
- ridurre al minimo, per quanto possibile, l'attesa agli sportelli fisici per le persone disabili, gli anziani, le donne in evidente stato di gravidanza;
- minimizzare il disagio conseguente a interruzioni programmate o non programmate nell'erogazione del servizio;
- favorire il pagamento rateizzato delle fatture di importo superiore alla media delle fatture relative ai 24 mesi precedenti (se il dato è disponibile), tenendo presente che, per i Comuni in regime di TARI, in cui il riscossore è il gestore, le modalità di riscossione sono determinate dal Comune.

3.4.3. Imparzialità

Il servizio viene prestato, ispirando 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.

3.4.4. Continuità

Viene assicurato un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni, secondo le modalità previste nella convenzione di servizio. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, il gestore deve 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 giustificata 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).

3.4.5. Partecipazione

La Delibera ARERA 15/2022 pone il cittadino al centro del sistema, garantisce sempre la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, che per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori. L'utente può produrre reclami, memorie e documenti; prospettare osservazioni, cui il gestore è tenuto a dare riscontro. I gestori acquisiscono periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso, secondo le modalità indicate nel prosieguo della presente Carta. L'utente ha comunque diritto di accedere ai documenti e alle informazioni detenuti dal gestore, rispetto ai quali l'utente medesimo vanti un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente a 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.

3.4.6. Efficienza ed efficacia

Il servizio è erogato in modo da garantirne l'efficienza e l'efficacia nell'ottica del miglioramento continuo, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo, conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.

3.4.7. Chiarezza e Comprensibilità

I gestori, nel redigere qualsiasi messaggio nei confronti degli utenti, pongono la massima attenzione all'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli stessi.

3.4.8. Sicurezza e rispetto di ambiente e salute

I soggetti gestori, nell'attuazione dei propri compiti, si impegnano 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.

Nello svolgimento del servizio e di ogni attività, viene garantita, 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.

3.4.9. Cortesia

Nello svolgimento delle loro funzioni, i gestori si impegnano a garantire agli utenti un rapporto basato sulla cortesia, educazione e rispetto reciproco.

3.4.10. Semplificazione delle procedure

I gestori del servizio si attivano al fine di rendere maggiormente agevole l'accesso alla documentazione, semplificando le procedure che gli utenti sono tenuti a seguire.

3.5. DESCRIZIONE DEI SERVIZI EROGATI PER L'ATTIVITÀ DI GESTIONE DELLE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI

3.5.1. Attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti

Le attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti della Tassa Rifiuti (in seguito TARI) sono svolte direttamente dal Comune di CANISTRO.

Sono in capo al Comune le attività organizzative e gestionali della TARI, in particolare:
- l'attività di accertamento e riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento);
- la gestione del rapporto con gli utenti (inclusa la gestione dei reclami) anche mediante sportelli dedicati o call-center;
- la gestione della banca dati degli utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso;
- l'effettuazione di campagne informative e di educazione ambientale;
- l'implementazione di misure di prevenzione della produzione di rifiuti urbani.

Il gestore garantisce il rispetto degli standard di qualità del servizio erogato. Gli standard sono espressi in giorni lavorativi (sabato e festivi esclusi) e devono intendersi al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni, permessi, adempimenti a carico dell'utente o del Comune se di sua competenza o dell'Ente preposto e fanno riferimento alle date di ricevimento/spedizione apposte dal sistema ufficiale di registrazione del gestore; non viene garantito il rispetto degli standard in caso di eventi fortuiti e di forza maggiore.

3.5.2. Presupposto della TARI

Il presupposto della TARI è il possesso o la detenzione a qualsiasi titolo di locali o di aree scoperte operative suscettibili di produrre rifiuti urbani [art. 1, comma 641, primo periodo, della legge n. 147 del 2013].

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 d'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 sulla base di una presunzione semplice − valida quindi fino a prova contraria a carico del contribuente di utilizzazione dell'immobile e di conseguente attitudine alla produzione di rifiuti. Conseguentemente, ai fini dell'esclusione dal tributo, si ritiene necessaria la contemporanea assenza sia dell'arredo sia di tutte le utenze. Il comune può comunque introdurre, con proprio regolamento, la presunzione di imponibilità con riduzioni.

Sono assoggettate alla TARI anche le pertinenze dei locali adibiti a civile abitazione, le quali sono ricomprese tra le "utenze domestiche" rilevanti ai fini dell'applicazione della TARI. La corretta modalità di tassazione delle pertinenze dei locali adibiti a civile abitazione consiste, quindi, nell' applicazione alla superficie della pertinenza della sola quota fissa della tariffa.

Per le utenze domestiche, la quota variabile, che è, invece, costituita da un valore assoluto, rapportato al numero degli occupanti e non ai metri quadrati dell'utenza, è applicabile alle sole abitazioni e a tutti i casi previsti dal regolamento comunale per l'applicazione della TARI.

Sono, invece, 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].

3.5.3. Soggetti passivi

La TARI è dovuta da chiunque possieda o detenga il locale o l'area e, quindi, dal soggetto utilizzatore dell'immobile [art. 1, comma 642, della legge n. 147 del 2013]. In caso di detenzione breve dell'immobile, di durata non superiore a sei mesi, invece, la tassa non è dovuta dall'utilizzatore ma resta esclusivamente in capo al possessore (proprietario o titolare di usufrutto, uso, abitazione o superficie). In caso di pluralità di utilizzatori, essi sono tenuti in solido all'adempimento dell'unica obbligazione tributaria.

3.5.4. Modalità di prelievo TARI e Articolazione delle TARIFFE

Le tariffe della TARI sono commisurate sulla base dei criteri determinati dal "metodo normalizzato" di cui al D.P.R. n. 158 del 1999 *[art. 1, comma 651, della legge n. 147 del 2013]*.

La modalità di prelievo TARI applicata dal Comune di CANISTRO è la seguente:

- TRIBUTO TARI PRESUNTIVA: tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, comma 639 della legge n. 147/2013;

Le tariffe sono riferite all'anno solare e distinte per utenze domestiche e utenze non domestiche e, in entrambi i casi, si compongono di una quota fissa e di una quota variabile.

Per le utenze domestiche, la quota fissa deve essere calcolata moltiplicando la superficie dell'utenza per la tariffa unitaria corrispondente al numero degli occupanti della stessa, mentre la quota variabile è costituita da un valore assoluto, vale a dire da un importo rapportato al numero degli occupanti che non va moltiplicato per i metri quadrati dell'utenza ma va sommato, come tale, alla parte fissa. La corretta modalità di tassazione delle pertinenze dei locali adibiti a civile abitazione consiste, quindi, nell' applicazione alla superficie della pertinenza della sola quota fissa della tariffa. Per le utenze domestiche, la quota variabile è applicabile alle sole abitazioni e a tutti i casi previsti dal regolamento comunale per l'applicazione della TARI.

Per le utenze non domestiche, invece, sia la quota fissa, sia la quota variabile devono essere moltiplicate per la superficie assoggettabile a tariffa. Ai fini della determinazione di tale superficie non si tiene conto di quella parte di essa ove si formino, in via continuativa e prevalente, rifiuti non smaltibili tramite il servizio pubblico, speciali e sostanze escluse dalla normativa sui rifiuti, al cui smaltimento sono tenuti a provvedere a proprie spese i relativi produttori, a condizione che ne dimostrino l'avvenuto trattamento in conformità alla normativa vigente, come meglio specificato nel regolamento comunale per l'applicazione della TARI [art. 1, comma 649, primo periodo, della legge n. 147 del 2013].

Le riduzioni obbligatorie previste dalla legge sono:

- riduzioni della quota variabile proporzionali alle quantità di rifiuti urbani prodotti da categorie di utenze non domestiche, anche se non classificate come produttori di rifiuti urbani, che il produttore dimostra di aver avviato al riciclo, come meglio specificato nel regolamento comunale per l'applicazione della TARI [art. 1, comma 649, secondo periodo, della legge n. 147 del 2013];
- riduzione per mancato svolgimento del servizio di gestione dei rifiuti/effettuazione del servizio in grave violazione della disciplina di riferimento/interruzione del servizio per motivi sindacali o per imprevedibili impedimenti organizzativi che abbiano determinato una situazione riconosciuta dall'autorità sanitaria di danno o pericolo di danno alle persone o all'ambiente: la TARI è dovuta nella misura massima del 20% [art. 1, comma 656, della legge n. 147 del 2013];
- riduzione per le zone in cui non è effettuata la raccolta: la TARI è dovuta nella misura massima del 40%, secondo quanto previsto dal regolamento comunale che può anche graduare la tariffa in relazione alla distanza dal più vicino punto di raccolta rientrante nella zona perimetrata o di fatto servita [art. 1, comma 657, della legge n. 147 del 2013].

Il dettaglio delle riduzioni applicate dal Comune di CANISTRO è consultabile nel Regolamento per l'applicazione della Tassa sui Rifiuti (TARI) disponibile sul sito internet istituzionale dell'Ente sezione "Servizio di gestione dei rifiuti urbani del portale amministrazione trasparente".

3.5.5. Attivazione, variazione e cessazione del servizio

- ***Attivazione***

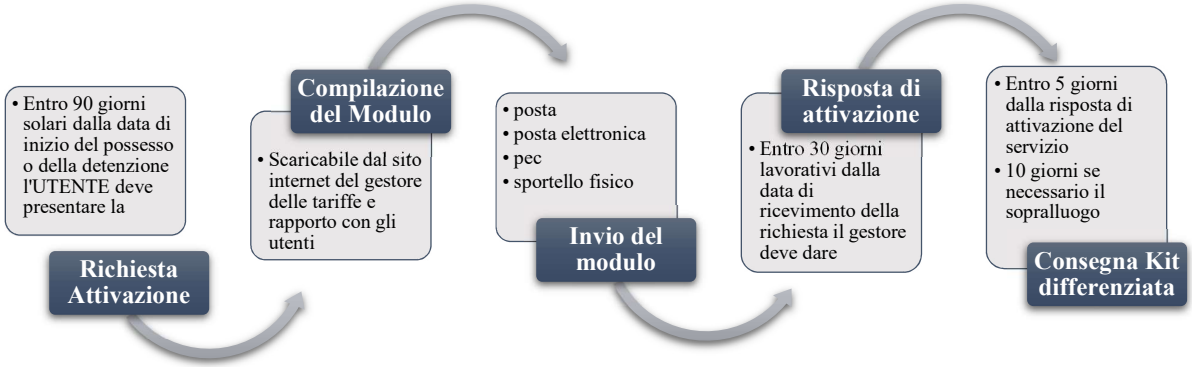
La richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata dall'utente al gestore delle tariffe e del rapporto con gli utenti **entro 90 giorni solari** dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile, presentando l'apposito modulo in uno dei seguenti modi:

Modalità	**Recapito**
Posta ordinaria	Piazza Municipio – 67050 Canistro -AQ-
PEC	ragioneria@pec.comunecanistro.it
E-mail	info@comune.canistro.it
Consegna a mano allo sportello sito in	Piazza Municipio – 67050 Canistro -AQ-
Orari e giorni apertura sportello	Come previsto nella sezione Servizio di gestione dei rifiuti urbani del portale amministrazione trasparente del sito web dell'ente.
Sportello online accessibile dal sito internet	Non previsto

Le richieste di attivazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui ha avuto inizio il possesso o la detenzione dell'immobile come indicato nella richiesta dell'utente.

Il tempo di risposta da parte del gestore delle tariffe e del rapporto con gli utenti alle richieste di attivazione del servizio è pari a **trenta (30) giorni lavorativi**, calcolati come tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data di invio della risposta scritta.

Entro i 5 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta di attivazione, il gestore provvede alla consegna del kit necessario al conferimento dei rifiuti differenziati; non si considerano le prestazioni erogate successivamente al termine previsto di 5 giorni se dovute al mancato ritiro o all'indisponibilità al ritiro da parte dell'utente.
Se risulta necessario un sopralluogo, il termine per la consegna è di dieci (10) giorni lavorativi.



- ***Variazione e cessazione***

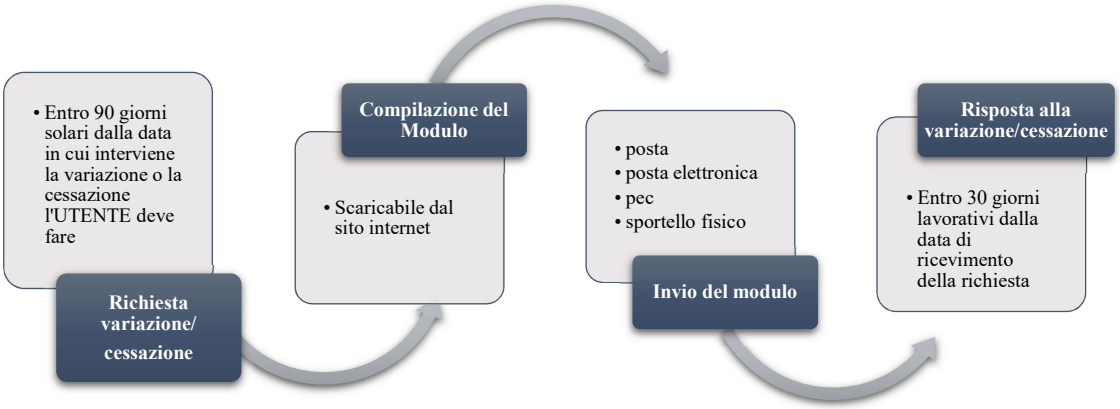
Le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere inviate al gestore delle tariffe e del rapporto con gli utenti **entro novanta (90) giorni solari** dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione, presentando l'apposito modulo attraverso i medesimi canali di comunicazione previsti per le nuove iscrizioni.

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 i 90 giorni, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine.
Le richieste di uscita dal servizio pubblico da parte delle utenze non domestiche decorrono dal 1° gennaio dell'anno successivo.

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 di 90 giorni, ovvero 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.

Se trattasi di richiesta di uscita dal servizio pubblico da parte di utenze non domestiche, produttrici di rifiuti urbani che conferiscono al di fuori del servizio pubblico e dimostrano di averli avviati al recupero mediante attestazione rilasciata dal soggetto che effettua l'attività di recupero dei rifiuti stessi, e pertanto escluse dalla corresponsione della componente tariffaria rapportata alla quantità dei rifiuti conferiti, la comunicazione deve avvenire, secondo le modalità e i limiti previsti dal regolamento comunale per l'applicazione della TARI, l'anno precedente al verificarsi di tale condizione.

Il tempo di risposta da parte del gestore delle tariffe e del rapporto con gli utenti alle richieste di variazione e cessazione del servizio è pari a **trenta (30) giorni lavorativi**, calcolati come tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data di invio della risposta scritta.



3.5.6. Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti

L'importo della TARI viene quantificato dal Comune annualmente sulla base delle tariffe approvate dal Consiglio Comunale e viene comunicato con apposito avviso di pagamento recapitato al domicilio fiscale di ogni singolo contribuente (coincidente con la residenza anagrafica, salvo diversa comunicazione) che ha regolarmente denunciato l'occupazione di un immobile sul territorio comunale mediante la dichiarazione TARI o Richiesta di attivazione del servizio, oppure che sia stato accertato d'ufficio.

Il Comune di CANISTRO esercita in forma diretta la riscossione della TARI.

Le informazioni relative alle modalità e periodicità di pagamento degli importi dovuti sono reperibili sul sito del Comune CANISTRO, gestore delle tariffe e del rapporto con gli utenti, nella sezione "Servizio di gestione dei rifiuti urbani" del portale amministrazione trasparente.

3.5.7. Ulteriore rateizzazione

Il Comune di CANISTRO garantisce la possibilità di rateizzare ulteriormente a:

- Utenti che dichiarino mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00 di essere beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico, gas, idrico;
- Utenti che si trovino in condizioni economiche disagiate, individuate secondo i criteri definiti dal Comune;
- Qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni.

Nei casi di rateizzazione dovranno essere allegati i modelli per il pagamento rateale dell'importo dovuto. L'importo della singola rata non potrà comunque essere inferiore a una soglia minima di cento (100) euro. La richiesta di rateizzazione deve essere presentata dall'utente entro il termine di scadenza per il pagamento del documento di riscossione. Alle rate possono essere aggiunte le maggiorazioni derivanti dagli interessi di dilazione e dagli interessi di mora, come disciplinato dal regolamento comunale per l'applicazione della TARI, dal giorno di scadenza del termine per il pagamento della rata.

3.6. PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE

I punti di contatto con gli utenti che il gestore delle attività di gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti mette a disposizione sono:

Punti di contatto	**Recapito**
Numero Verde	In fase di attivazione
Posta ordinaria	Piazza Municipio – 67050 Canistro -AQ-
PEC	ragioneria@pec.comunecanistro.it
E-mail	info@comune.canistro.it
Sportello sito in	Piazza Municipio – 67050 Canistro -AQ-
Orari e giorni apertura sportello	Come previsto nella sezione Servizio di gestione dei rifiuti urbani del portale amministrazione trasparente del sito web dell'ente
Sportello online accessibile dal sito internet	Non previsto

3.7. RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI

Il gestore del servizio di cui agli articoli 2.2, lettera a), e 2.4 dell'Allegato A TQRIF della delibera Arera n. 15/2022/R/rif classifica come reclami scritti tutte le segnalazioni scritte da parte degli utenti, per le quali non sia agevole definire se si tratti di reclami scritti, richieste di informazioni o richieste di rettifica degli importi addebitati.

Ai fini della classificazione, non sono considerati i casi di sollecito o reiterazione di segnalazioni presentati prima del termine per la risposta.

I tempi di risposta, considerati come tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta scritta e la data di invio all'utente della risposta motivata scritta, sono i seguenti:
- 30 giorni lavorativi per i reclami scritti;
- 30 giorni lavorativi per le richieste di informazioni;
- 60 giorni lavorativi per le richieste di rettifica degli importi addebitati.

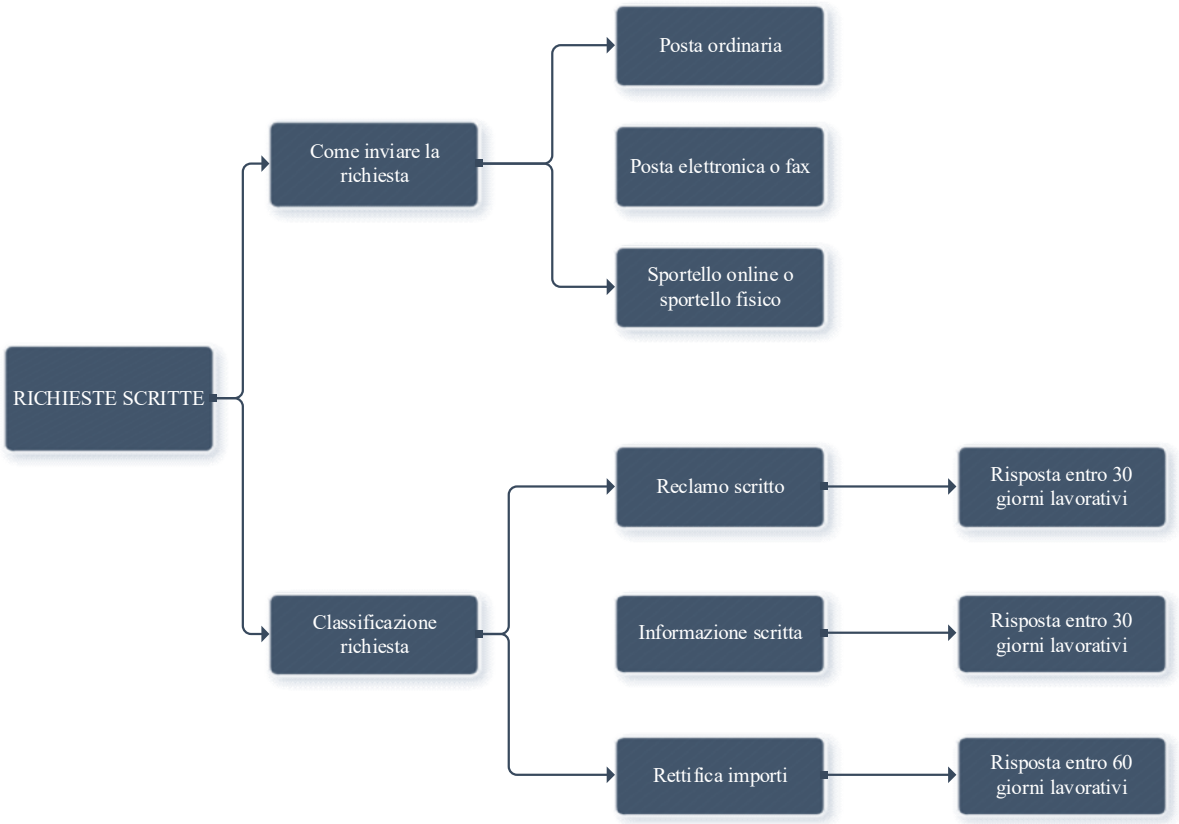
3.7.1. Reclami scritti e richieste di informazioni

I reclami scritti e le richieste di informazioni inerenti **alle attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti** devono essere presentati mediante la compilazione dell'apposito modulo:
- Scaricabile nella sezione Servizio di gestione dei rifiuti urbani del portale amministrazione trasparente del sito web dell'ente.
- Disponibile in forma cartacea presso i punti di contatto con l'utente indicati al precedente punto 3.6.

L'Utente deve comunicare i propri dati identificativi:
- il nome, il cognome e il codice fiscale;
- il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica;
- il servizio a cui si riferisce il reclamo;
- il codice utente;
- l'indirizzo e il codice utenza.

È fatta salva la possibilità per l'utente di inviare al gestore il reclamo scritto, senza utilizzare il modulo precedentemente indicato, purché la comunicazione contenga almeno gli stessi campi obbligatori ivi riportati.

L'Ente Territorialmente Competente (AGIR) ha disposto l'applicazione delle deroghe di cui al punto 2.4 del TQRIF, pertanto i reclami e le richieste scritte di informazioni relativi alle attività di raccolta e trasporto devono essere inoltrate direttamente al gestore delle suddette attività.
Qualora il Comune riceva reclami e/o richieste relative alle attività di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani, provvederà ad inoltrare il reclamo al gestore attività di raccolta, trasporto dei rifiuti urbani entro 5 giorni lavorativi.



Gli operatori addetti al servizio telefonico o ai punti di contatto indicano all'utente le modalità per la presentazione dei reclami scritti.

Qualora l'utente indichi nel proprio reclamo, ovvero nella richiesta scritta di informazioni, un recapito di posta elettronica, il gestore utilizzerà in via prioritaria tale recapito per l'invio della risposta motivata.

Il gestore è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile le risposte alle richieste scritte da parte degli utenti, utilizzando una terminologia di uso comune e indicando gli elementi minimi stabiliti dalla normativa vigente.

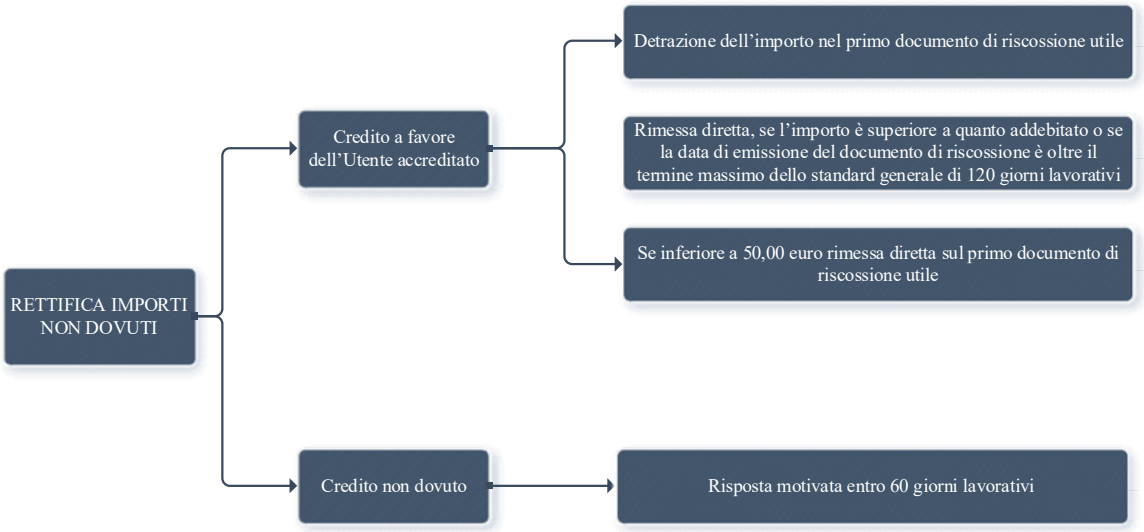
3.7.2. Modalità e tempo di Rettifica degli importi non dovuti

Qualora le verifiche eseguite a seguito della richiesta scritta di rettifica evidenzino un credito a favore dell'utente, il gestore procede ad accreditare l'importo erroneamente addebitato senza ulteriori richieste da parte dell'utente 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 o la data di emissione del primo documento di riscossione utile non consenta il rispetto dello standard generale previsto dal TQRIF.

In deroga a quanto previsto dal comma 28.1, lettera b) TQRIF, resta salva la facoltà del gestore di accreditare l'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile nel caso in cui tale importo sia inferiore a cinquanta (50) euro.

Il tempo di rettifica degli importi non dovuti, pari a centoventi (120) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di rettifica inviata dall'utente, relativa ad un documento di riscossione già pagato o per il quale è stata richiesta la rateizzazione e la data di accredito della somma erroneamente addebitata.



La richiesta scritta di rettifica degli importi non dovuti deve essere presentata mediante la compilazione dell'apposito modulo:

- Scaricabile nella sezione Servizio di gestione dei rifiuti urbani del portale amministrazione trasparente del sito web dell'ente.
- Disponibile in forma cartacea presso i punti di contatto con l'utente, indicati al precedente punto 3.6.

3.7.3. Gli istituti a tutela del contribuente

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

I principali sono:

3.7.3.1. 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, il contribuente potrà sanare spontaneamente la propria posizione versando il tributo, maggiorato di sanzioni ridotte e di interessi legali calcolati sui giorni di ritardo.

3.7.3.2. Autotutela

L'autotutela consiste nel potere dell'Amministrazione Pubblica di correggere o annullare i propri atti che in sede di riesame sono riconosciuti illegittimi o infondati.

I casi più frequenti di annullamento di un atto si hanno quando l'illegittimità deriva da:

- ✓ Evidente errore logico;
- ✓ Errore sul presupposto del tributo;
- ✓ Doppia imposizione;
- ✓ Mancata considerazione di pagamenti regolarmente eseguiti;
- ✓ Mancanza di documentazione, successivamente sanata entro i termini di decadenza.

La correzione può avvenire a seguito di istanza presentata dal contribuente al Funzionario Responsabile o essere conseguente ad una iniziativa propria dell'ufficio. L'esercizio dell'autotutela è, comunque, una facoltà discrezionale il cui mancato esercizio non può costituire oggetto di impugnazione. L'autotutela può essere esercitata anche se è pendente un giudizio. La presentazione dell'istanza di autotutela non sospende il termine per la presentazione del ricorso.

L'istanza di autotutela può essere inviata al seguente indirizzo PEC: ragioneria@pec.comunecanistro.it

3.7.3.3. Ricorso alla corte di giustizia tributaria

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 ricorso, contenente i dati previsti dall'art. 18 del D.Lgs 546/1992, deve essere proposto mediante notifica all'ente nelle forme di cui agli artt. 16, commi 2 e 3 e 20 del D.Lgs. 546/1992.

Ai sensi dell'art. 17-bis del D.Lgs. 546/1992, il ricorso, per le controversie di valore non superiore a cinquantamila euro, produce anche gli effetti di un reclamo e può contenere una motivata proposta di mediazione con rideterminazione dell'ammontare della pretesa. Per le controversie di valore fino a tremila euro, le parti possono stare in giudizio senza assistenza tecnica ai sensi dell'art. 12 del D.Lgs 546/1992.

In ipotesi di reclamo, il termine di 30 giorni per la costituzione in giudizio decorre dalla scadenza del periodo di 90 giorni previsti per la conclusione del procedimento di reclamo;

Il ricorrente, potrà costituirsi in giudizio mediante deposito del ricorso presso la segreteria della corte di giustizia tributaria di primo grado adita, secondo le modalità di cui all'art. 22, comma 1, del D.Lgs. 31.12.1992, n. 546.

In merito, si evidenzia che l'articolo 16 del D.L. n. 119/2018 modificando il comma 3 dell'articolo 16 bis del D.Lgs. n. 546/92 ha disposto l'obbligo della costituzione in giudizio in I e II grado con modalità telematica relativamente ai ricorsi notificati a decorrere dal 1° luglio 2019.

Si precisa che il suddetto obbligo non vale per i soggetti che decidono di non avvalersi dell'assistenza tecnica nelle cause di valore inferiore ai tremila euro (articolo 16 bis, comma 3 bis del D. Lgs. n. 546/92); tuttavia, se intendono avvalersi della modalità telematica ai fini della costituzione in giudizio, devono avere un indirizzo di posta elettronica certificata da indicare nel ricorso (art. 16 bis del D.Lgs. n. 546/92).

Per valore della lite s'intende l'importo del tributo al netto degli interessi e delle eventuali sanzioni irrogate con l'atto impugnato.

Il ricorso non è soggetto all'imposta di bollo mentre è dovuto il contributo unificato nel momento in cui il contribuente, anche in caso di esito negativo del procedimento di mediazione, dovesse eventualmente depositare il ricorso presso la segreteria della corte di giustizia tributaria di primo grado.

3.8. STANDARD DI QUALITÀ RELATIVI ALLE PRESTAZIONI EROGATE

3.8.1. Quali sono gli standard di qualità del servizio

Sulla base dello schema regolatorio n. I scelto ed applicato dal Comune di CANISTRO, con riferimento a ciascun servizio sono, di seguito, indicati:

- Gli obblighi di servizio;
- Gli indicatori ed i relativi standard di qualità contrattuale e tecnica previsti dall'Autorità;
- Eventuali standard ulteriori o migliorativi previsti dall'Ente Territorialmente Competente;
- Per quanto riguarda l'attività di spazzamento e lavaggio strade non è possibile mantenere degli standard di qualità del servizio in quanto viene svolto esclusivamente in via eccezionale dal comune con risorse proprie senza spese a carico dagli utenti.

3.8.2. Obblighi di servizio previsti dallo Schema Regolatorio – Appendice I TQRIF

Appendice I - Obblighi di servizio previsti per lo Schema Regolatorio I –

Articolo/ Titolo TQRIF	Indicatore	Obbligo Schema I
5	Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione	SI
6 e 7	Modalità di attivazione del servizio	SI
10 e 11	Modalità per la variazione o cessazione del servizio	SI
13, 17 e 18	Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati	SI
19 e 22	Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e *online*	n.a.
20 e 22	Obblighi di servizio telefonico	SI
Titolo V	Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3)	SI

n.a. = NON APPLICATO ALLA SCHEMA DI RIFERIMENTO SCELTO DALL'AMBITO TERRITORIALE

3.8.3. Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani

Tabella.1 – Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani previsti lo Schema Regolatorio I

Articolo TQRIF	Indicatore	Standard (i giorni, laddove non specificato si intendono lavorativi)	Livello Generale Schema I
8	Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione inviate entro	30 giorni	n.a.
12	Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e cessazione del servizio inviate entro	30 giorni	n.a.
14	Percentuale minima di risposte a reclami scritti inviate entro	30 giorni	n.a.
15	Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro	30 giorni	n.a.
50.1 - 51	Percentuale minima di reclami, ovvero di richieste inoltrate al gestore della raccolta e trasporto rifiuti urbani	5 giorni	n.a.
50.1 - 52	Percentuale minima di risposte ricevute dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, inoltrate agli utenti entro	5 giorni	n.a.
16	Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati entro	60 giorni	n.a.
21	Tempo medio di attesa tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico)	240 secondi	n.a.
28.3	Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti effettuati entro	120 giorni	n.a.

n.a. = NON APPLICATO ALLA SCHEMA DI RIFERIMENTO SCELTO DALL'AMBITO TERRITORIALE

3.9. PRIVACY

Il Comune di CANISTRO si impegna 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". In particolare, i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere al singolo Gestore 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, a: banche, istituti di credito, studi legali, società di recupero crediti, società di assicurazione del credito, aziende che operano nel settore dei trasporti, consulenti e liberi professionisti, soggetti titolati a elevare sanzioni amministrative secondo quanto previsto dalla normativa in materia. I dati anagrafici o contabili potranno essere comunicati alle Autorità che ne facessero richiesta per l'espletamento delle attività funzionali ad esse attribuite per legge, quale ad esempio l'Amministrazione finanziaria. I trattamenti saranno effettuati con l'ausilio di mezzi elettronici nonché eventualmente in forma cartacea da soggetti, interni ed esterni, autorizzati e formalmente incaricati dal Responsabile e a tal fine identificati, istruiti e resi edotti dei vincoli imposti dalla legge. Ogni interessato potrà sempre esercitare i diritti di cui all'art. 7 del d.lgs. 196/2003 scrivendo al Responsabile del trattamento dati.

Gestore/Comune	Attività svolta	Responsabile Trattamento Dati	Posta Elettronica Responsabile Trattamento Dati
Comune di CANISTRO	- attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti.	Dati disponibili nella sezione privacy del sito web istituzionale del comune	

3.10. VALIDITÀ DELLA CARTA DELLA QUALITÀ

Come disposto dall'art. 1 della Deliberazione ARERA del 18 gennaio 2022, n. 15, gli standard e gli impegni contenuti in questa Carta sono validi a decorrere dal 1° gennaio 2023.
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 giorni solari mediante avviso sul sito internet del Comune e attraverso la documentazione allegata al primo documento di riscossione utile.

La Carta della Qualità Servizio TARI, è disponibile sul seguente sito web:

Gestore/Comune	Attività svolta	Sito Web
Comune di CANISTRO	- attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti	www.comune.canistro.it