

CARTA UNITARIA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO RIFIUTI

ai sensi dell'art. 5 dell'allegato A alla Deliberazione 15/2022/R/Rif di ARERA

del Comune di Bergamasco

Indice

| | |
|--|----|
| Indice | 1 |
| Titolo I - Informazioni Generali | 2 |
| 1. La Carta della qualità e le sue finalità | 2 |
| 2. Riferimenti normativi e di prassi amministrativa | 4 |
| 3. Descrizione TARI | 6 |
| 4. Il ruolo del Comune | 6 |
| Titolo II - Modalità di erogazione del servizio | 6 |
| 5. I principi di erogazione del servizio | 7 |
| 6. Territorio di riferimento | 10 |
| 7. Gestori | 10 |
| 8. Il servizio di Gestione della Tariffa e Rapporto con gli Utenti | 12 |
| 9. Il servizio di Raccolta e Trasporto dei Rifiuti Urbani | 15 |
| 9.1. Raccolta Porta a Porta (utenze domestiche)..... | 15 |

| | |
|--|-----------|
| 9.2. Raccolta Porta a Porta (utenze non domestiche) | 16 |
| 9.3. Programmazione Raccolta Porta a Porta | 16 |
| 9.4. Raccolta Stradale..... | 17 |
| 9.5. Raccolta di altre tipologie di rifiuto..... | 17 |
| 9.6 Servizio di ritiro su chiamata..... | 18 |
| 10. Il servizio di Spazzamento e lavaggio delle strade..... | 19 |
| Titolo III - Gli standard di qualità relativi alle prestazioni erogate | 19 |
| 11. Posizionamento nella matrice degli schemi regolatori | 20 |
| 12. Obblighi di servizio e standard generali di qualità contrattuale e tecnica | 20 |
| 13. Standard di qualità del servizio | 22 |
| Titolo IV - Misure per la tutela degli utenti | 16 |
| 14. Istituti a tutela del contribuente | 16 |
| 15. Trasparenza | 19 |
| 16. Privacy | 19 |

Titolo I - Informazioni Generali

1. La Carta della qualità e le sue finalità

La presente Carta della qualità è rivolta agli utenti e ai contribuenti del **Servizio di gestione dei Rifiuti**: essa ha la finalità di avvicinare il cittadino/contribuente alla individuazione delle attività di gestione e, in modo particolare, per conoscere:

- gli strumenti che lo stesso può utilizzare per ricevere informazioni e/o servizi;
- gli standard generali del servizio relativi alla qualità del servizio offerto nella sua globalità;
- gli standard specifici del servizio che l'utente può percepire in modo immediato e diretto.

La Carta è caratterizzata da un linguaggio di facile accesso e comprensibilità ed intende guidare il contribuente informandolo sui servizi messi a disposizione, fornendo gli elementi necessari per controllare e verificare in che misura vengono rispettati gli impegni che i Gestori si assumono nei suoi confronti, garantendo i livelli di qualità dichiarati negli standard al fine di rispondere sempre meglio alle aspettative dei contribuenti e perseguire il continuo miglioramento dei servizi resi.

La Carta della Qualità del Servizio è un impegno scritto, assunto dai Gestori nei confronti dei cittadini, orientato a rendere i pubblici servizi meglio rispondenti alle esigenze effettive degli utenti ed a

migliorarne la qualità complessiva. In caso di mancato rispetto degli obiettivi e/o degli standard prefissati, il cittadino/utente può presentare reclamo con le modalità che verranno illustrate. Il riconoscimento della mancata o difettosa erogazione di una singola prestazione può dare luogo ad azioni correttive.

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

La Carta ha validità pluriennale ed è soggetta a revisione del contenuto, sulle modalità di erogazione dei servizi e sui relativi standard di qualità. L'attività di Gestione delle Tariffe è disciplinata altresì dal Regolamento della Tassa Rifiuti ed al fine di evitare duplicazioni per tutto quanto non indicato all'interno del presente documento i contribuenti potranno fare riferimento a tale atto che regola alcuni elementi propri connessi al servizio tra cui l'apertura/attivazione dell'utenza, le modalità per comunicare eventuali variazioni o la cessazione del servizio, la periodicità e le modalità dei pagamenti, le riduzioni tariffarie e la rateizzazione degli importi addebitati.

La Carta della qualità del servizio è stata introdotta come documento obbligatorio per il servizio di gestione dei rifiuti dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) attraverso il "Documento per la Consultazione 352/2019/R/RIF" e gli artt. 8 e 3 della delibera Arera 444/2019 RIF/R e regolamentato dalla Delibera ARERA 18/01/2022 n. 15/2022/R/rif e relativo Allegato A (TQRIF).

La Carta della qualità insieme a tutte le informazioni e la modulistica del servizio di gestione dei rifiuti solidi urbani e della Tassa sui Rifiuti sono consultabili sul sito istituzionale del Comune www.comune.bergamasco.al.it accedendo alla sezione AREA TEMATICHE - TARI e sul sito istituzionale del Consorzio di Bacino Alessandrino <https://www.consorziorsu.al.it> accedendo alla sezione "SERVIZI - TASSA RIFIUTI".

2. Riferimenti normativi e di prassi amministrativa

Disposizioni generali

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 Legge 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 24 dicembre 2007, n. 244 “*Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008)*”; in particolare, all'art. 2, 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.

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.

Disposizioni relative alla regolazione dei servizi di igiene urbana

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 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 e relativo Allegato (TQRIF).

Disposizioni comunali specifiche

Per prendere visione del **Regolamento TARI** e della **Delibera di approvazione delle tariffe** vigenti, è possibile consultare il Portale di Trasparenza per la Gestione Rifiuti sul sito istituzionale dell'Ente accedendo alla sezione AREA TEMATICHE - TARI

3. Descrizione TARI

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

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

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

Il Consiglio Comunale approva annualmente le tariffe della TARI da applicare a utenze domestiche (famiglie) e non domestiche (professionisti e imprese) in modo da assicurare la copertura integrale dei costi di investimento e di esercizio del servizio di gestione dei rifiuti urbani come determinati annualmente nel Piano Economico Finanziario.

Come questa Carta, anche il Piano Economico Finanziario e più in generale la comunicazione all'utenza deve rispettare le indicazioni e i requisiti di trasparenza indicati dall'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA).

4. Il ruolo del Comune

Il Comune è titolare della potestà impositiva e la esercita nella persona del Funzionario Responsabile della TARI, appositamente nominato dalla Giunta Comunale, che si avvale del personale assegnato al Servizio Entrate Tributarie per lo svolgimento delle attività di gestione del rapporto con gli utenti e di riscossione del tributo.

Il Comune opera secondo la disciplina dettata dalla normativa nazionale in materia di TARI e dal Regolamento Comunale, nel rispetto dei principi di imparzialità e trasparenza del proprio operato nei confronti dei contribuenti, assicurando altresì l'economicità delle attività, la loro efficacia ed efficienza.

Titolo II - Modalità di erogazione del servizio

5. I principi di erogazione del servizio

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

Equità

Il Comune garantisce nella quantificazione delle tariffe il rispetto del principio di chi "inquina paga" assoggettato a tassazione secondo criteri oggettivi e non discriminanti. Garantisce inoltre l'emissione di atti di annullamento, sgravi e rimborsi inerenti atti impositivi inesatti o versamenti eccedenti il dovuto.

Legalità

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

Uguaglianza

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

Imparzialità

I Gestori erogano i servizi pubblici ai propri utenti secondo criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. È assicurata la costante e completa conformità alle norme regolatrici di settore, in ogni fase di erogazione dei relativi servizi.

Continuità

Nell'ambito delle modalità stabilite dalla vigente normativa regolatrice di settore, l'erogazione dei servizi pubblici avviene, salvo conclamati casi di forza maggiore o previsti da specifiche norme di legge, con continuità, regolarità e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o d'interruzione del servizio, sono adottate tutte le misure necessarie al fine di limitare al minimo i tempi dell'irregolarità, e di ridurre il più possibile i disagi all'utenza. I Gestori si impegnano ad avvisare gli utenti interessati con adeguato anticipo (minimo due giorni prima), se possibile, attraverso la pubblicazione di un avviso sul sito internet istituzionale.

Partecipazione

I Gestori si impegnano a promuovere la partecipazione dei cittadini alla prestazione del servizio pubblico, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dei servizi, sia per favorirne il rapporto collaborativo. Il diritto di accesso agli atti amministrativi è consentito, nel rispetto della Legge 241/1990 a tutti coloro che risultino titolari di un interesse personale e concreto, finalizzato alla tutela di situazioni giuridicamente rilevanti. Per migliorare la prestazione dei servizi pubblici e la partecipazione attiva dei cittadini, questi possono produrre documenti, osservazioni o formulare suggerimenti, nonché presentare reclami per eventuali disservizi rilevati nell'erogazione dei servizi stessi. L'utente, in proprio o attraverso le Associazioni, ha la facoltà di presentare reclami e istanze, produrre memorie e documenti, avanzare proposte e suggerimenti per il miglioramento del servizio. Per gli aspetti di relazione con l'utente, i Gestori garantiscono l'identificabilità del personale e individua i responsabili degli uffici e dei servizi coinvolti. I Gestori promuovono periodiche rilevazioni sul grado di soddisfazione degli utenti, circa la qualità dei servizi resi.

Semplificazione delle procedure

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

Efficienza ed efficacia

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

Chiarezza e cortesia

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

Informazione

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

Riservatezza

I Gestori si impegnano a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al GDPR.

Rispetto dell'ambiente

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

6. Territorio di riferimento

La presente Carta di Qualità del Servizio ha validità per tutto il territorio del Comune di Bergamasco che si estende per 13,30 kmq e conta una popolazione pari a 678 abitanti (dato al 1° gennaio 2024). Il numero di contribuenti totali a cui si rivolge il servizio è di circa 450 unità.

7. Gestori

Sono di seguito riportate le informazioni inerenti ai gestori del servizio rifiuti e i relativi contatti.

Gestore tariffe e rapporti con gli utenti e spazzamento e lavaggio delle strade

Per richiedere informazioni, per comunicazioni o per variazioni è possibile inviare una mail all'indirizzo di posta elettronica ragioneria@comune.bergamasco.al.it oppure all'indirizzo di posta elettronica certificata bergamasco@pec.comune.bergamasco.al.it

È possibile contattare gli Uffici comunali al numero di telefono 0131/777101 nei giorni di lunedì mercoledì e giovedì dalle ore 9 alle ore 13.

È possibile inoltre recarsi di persona presso lo sportello TARI del Comune di Bergamasco preferibilmente previo appuntamento nei predetti giorni ed orari.

Gestore raccolta e trasporto rifiuti

AMAGA mbienteS .p.A.

Servizio telefonico

AMAG Ambiente assicura un servizio telefonico con operatore dedicato all'utenza, tramite Numero Verde gratuito **800 296 096**.

Orari di fruizione del servizio:

Da lunedì a venerdì dalle ore 8:30 alle ore 12:30 e dalle 13:45 alle 16:57 (escluso festivi). Il

Numero Verde offre la possibilità di:

avere informazioni su modalità di conferimento, calendari, consegna contenitori per la raccolta ed eventuale riparazione o sostituzione degli stessi e servizi a pagamento

ricevere segnalazioni per migliorare i servizi o gestire segnalazioni per disservizi e/o reclami ***Sportello***

fisico

AMAG Ambiente mette a disposizione degli Utenti, presso le sedi direzionali, amministrative o operative di viale T. Michel n. 44 ad Alessandria, uno sportello fisico, attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle ore 13:00, che assicura le stesse funzionalità garantite dal Numero Verde.

L'ascolto dei Cittadini è ritenuto fondamentale da AMAG Ambiente e viene svolto tramite Indagini di soddisfazione della qualità percepita dagli Utenti (Customer satisfaction) e tramite il sistema centralizzato di gestione delle segnalazioni e dei reclami.

Altri recapiti

Qualora un Utente voglia manifestare richieste, segnalazioni o comunicazioni disservizi circa l'operato di AMAG Ambiente, potrà rivolgersi ai recapiti di seguito indicati o al Comune, secondo le modalità definite dallo stesso. Il Comune provvederà tempestivamente ad inoltrare la segnalazione ad AMAG Ambiente per le materie di propria competenza.

Call Center 0131 332000

Fax 0131 223166

Mail info@amagambiente.it

PEC amagambiente@legalmail.it

AMAG Ambiente è un'azienda pubblica che opera nel settore ambientale.

Le principali attività sono la raccolta, il trasporto a smaltimento e la valorizzazione dei rifiuti urbani ed industriali, lo spazzamento, il lavaggio e la pulizia di strade e marciapiedi (anche manuale), il trattamento anti ghiaccio e lo sgombero della neve, la cura e la manutenzione delle aree verdi, parchi, giardini e viali alberati.

AMAG Ambiente promuove inoltre la cultura del recupero dei materiali offrendo informazione continua e aggiornata su questo tema, sia attraverso gli organi d'informazione sia mediante incontri pubblici, convegni, attività per le scuole.

Obiettivi aziendali

AMAG Ambiente opera al meglio al fine di da conseguire i seguenti obiettivi dichiarati nel Contratto di Servizio in House con il Consorzio di Bacino Alessandrino:

- Incentivare, in collaborazione con il Consorzio di Bacino Alessandrino e gli altri
- Comuni, la minor produzione di rifiuti da parte degli Utenti
- Ridurre la quantità di rifiuti urbani da avviare agli impianti di smaltimento
- Migliorare la qualità dei rifiuti conferiti agli impianti di trattamento e recupero
- Ridurre l'abbandono dei rifiuti

- Raccogliere in modo differenziato in ognuno dei Comuni secondo quanto previsto dalle direttive europee attese, introducendo a tal fine sistemi di misurazione del rifiuto conferito per la determinazione della tariffa puntuale.

Certificazioni e sistema qualità

A conferma dell'attenzione posta dalla Società alla tutela degli Utenti, dell'ambiente e come manifestazione certa della volontà di migliorare sempre il servizio reso ai cittadini, AMAG Ambiente è certificata UNI EN ISO 9001 :2015 per il Sistema Qualità.

Il conseguimento di questa certificazione costituisce ulteriore dimostrazione del costante impegno nello sviluppo, nell'efficienza, nella competitività dell'azienda nonché dei valori etici e di tutela ambientale del territorio propri dell'organizzazione, volti al mantenimento della soddisfazione dell'Utente.

Territorio servito

AMAG Ambiente ed il Consorzio di Bacino Alessandrino, hanno in essere due contratti di Servizio in House per le attività di igiene urbana, uno con il Comune di Alessandria e l'altro con i 23 Comuni siti nella provincia di Alessandria:

Altavilla Monferrato, Bergamasco, Borgoratto Alessandrino, Bosco Marengo, Carentino, Casal Cermelli, Castelnuovo Bormida, Castelspina, Conzano, Felizzano, Frascaro, Frugarolo, Fubine Monferrato, Gamalero, Lu e Cuccaro Monferrato, Masio, Montecastello, Oviglio, Pietra Marazzi, Quargnento, Quattordio, Sezzadio, Solero.

8. Il servizio di Gestione della Tariffa e Rapporto con gli Utenti

Nel Comune di Bergamasco il servizio di gestione della TARI è ricompreso tra le competenze della stessa unità organizzativa che gestisce l'Ufficio Ragioneria e Tributi; pertanto non sono destinate all'organizzazione del servizio specifiche risorse di personale e non è individuato un orario definito in quanto le attività sono condotte promiscuamente rispetto a quelle dell'ufficio suddetto.

Il servizio di gestione delle tariffe e del rapporto con gli utenti si articola nelle seguenti attività:

1. inserimento delle pratiche TARI di attivazione, variazione, trasferimento e cessazione
2. elaborazione piano tariffario con analisi di confronto delle tariffe ed emissione degli avvisi di pagamento della TARI annuale e degli eventuali conguagli.
3. emissione degli atti di riscossione coattiva mediante notifica;
4. rendicontazione dei pagamenti
5. ricevimento degli utenti

6. rapporto con gli utenti via telefono e-mail
7. rapporti con gestori servizio rifiuti (Consorzio, AMAG ed ARAL)
8. distribuzione giornaliera kit sacchetti, contenitori all'utenza

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

| Servizio | A chi rivolgersi | Recapiti | Orari call center |
|---|------------------|---|--|
| Tassa Rifiuti Ordinaria Richiedere: <ul style="list-style-type: none"> • Informazioni • Appuntamento • Copia degli avvisi di pagamento | Ufficio Tributi | N. di telefono fisso 0131/777101 mail ordinaria ragioneria@comune.bergamasco.al.it pec bergamasco@pec.comune.bergamasco.al.it | Lunedì mercoledì e giovedì dalle 9 alle 13 |
| Tassa Rifiuti Ordinaria Presentare: <ul style="list-style-type: none"> • Dichiarazioni di attivazione, variazione, cessazione • Reclami e istanze di autotutela • Richieste di esenzioni, riduzioni o agevolazioni • Richiesta di invio avviso di pagamento TARI in formato elettronico | Ufficio Tributi | N. di telefono fisso 0131/777101 mail ordinaria ragioneria@comune.bergamasco.al.it pec bergamasco@pec.comune.bergamasco.al.it Sportello presso gli uffici comunali preferibilmente previo appuntamento nei giorni di Lunedì mercoledì e giovedì dalle 9 alle 13 | Lunedì mercoledì e giovedì dalle 9 alle 13 |

| Servizio | A chi rivolgersi | Recapiti | Orari call center |
|--|------------------|--|--|
| Tassa rifiuti – coattivo annualità pregresse Richiedere: <ul style="list-style-type: none"> • Informazioni • Appuntamento • Consegna documentazione | Ufficio Tributi | N. di telefono fisso 0131/777101 mail ordinaria ragioneria@comune.bergamasco.al.it pec bergamasco@pec.comune.bergamasco.al.it Sportello presso gli uffici comunali preferibilmente previo appuntamento nei giorni di Lunedì mercoledì e giovedì dalle 9 alle 13 | Lunedì mercoledì e giovedì dalle 9 alle 13 |
| Tassa rifiuti – coattivo annualità pregresse Presentare: <ul style="list-style-type: none"> • Richieste di rimborso/sgravio • Richieste di rateizzazione | Ufficio Tributi | N. di telefono fisso 0131/777101 mail ordinaria ragioneria@comune.bergamasco.al.it pec bergamasco@pec.comune.bergamasco.al.it Sportello presso gli uffici comunali nei giorni calendarizzati di apertura al pubblico | Lunedì mercoledì e giovedì dalle 9 alle 13 |

| Servizio | A chi rivolgersi | Recapiti |
|-------------------------------------|---|--|
| Presentare ricorso o reclamo | Corte di Giustizia Tributaria di primo e di secondo grado | Per le modalità e le tempistiche di presentazione del ricorso o reclamo si veda la sezione <i>"Ricorso alle Corti di Giustizia Tributaria"</i> |

9. Il servizio di Raccolta e Trasporto dei Rifiuti Urbani

Il servizio di raccolta dei rifiuti urbani può essere svolto tramite:

- raccolte domiciliari "porta a porta" differenziate per utenze domestiche e non domestiche;
- raccolta differenziata con contenitori posti su suolo pubblico per il vetro e gli indumenti;
- raccolta differenziata con contenitori posti presso le attività e gli uffici comunali per pile esauste;
- raccolta differenziata con contenitori posti presso le Farmacie per quanto riguarda i medicinali;
- raccolte domiciliari a chiamata per ingombranti e RAEE
- centri di raccolta differenziata (CRD)

9.1. Raccolta Porta a Porta (utenze domestiche)

Si tratta del sistema di raccolta dei rifiuti relativo alla raccolta "porta a porta" del rifiuto organico, indifferenziato, carta/cartone e multimateriale/plastica.

AMAG Ambiente provvede al ritiro dei rifiuti nei pressi del domicilio dell'Utenza, o, in caso di impedimenti tecnici, presso i punti di raccolta stabiliti da ogni singolo Comune, previo accordo con AMAG Ambiente.

Ogni Utenza viene dotata di un Kit unifamiliare, per la raccolta di:

- a. **scarti organici** (sostanze di origine vegetale o animale: scarti di cucina, scarti di frutta e verdura, shopper bio - sacchetti vegetali, fazzoletti, tovaglioli, carta da cucina usati, residui di giardinaggio e piantine in piccole quantità, residui di legno, stuzzicadenti, sughero non sintetico).

Il secchiello marrone per l'organico da 10 litri è da tenere in cucina, utilizzando al suo interno il sacchetto Mater-Bi per la raccolta quotidiana. I sacchetti possono essere ritirati presso il proprio Comune.

Il mastello marrone per l'organico della capacità di 25 litri va utilizzato per raccogliere i sacchetti pieni in Mater-Bi (non deve essere utilizzato nessun tipo di sacco in plastica).

- b. **rifiuti indifferenziati** (comprendono tutti i materiali non riciclabili e non recuperabili quali cancelleria, carta da forno, CD, DVD, videocassette e custodie, fotografie, giocattoli, gomma da masticare, pannolini e assorbenti, lettiere di animali domestici, mascherine e guanti, stracci, rasoi usa e getta, spazzolini, scontrini in carta chimica, cosmetici, piccole ceramiche, carta sporca di prodotti non organici).

Il mastello grigio della capacità di 40 litri dotato di microchip associato ad ogni utenza, deve essere utilizzato per inserire i rifiuti indifferenziati in propri sacchetti.

- c. **rifiuti carta** (carta grafica, giornali, riviste anche in carta lucida e patinata, stampati pubblicitari, opuscoli, depliant, quaderni usati, fogli, fotocopie, scatole varie ad uso alimentare e non, cartoncino e cartone, scatoloni in cartone ondulato).

Devono essere conferiti in contenitori di colore grigio con coperchio azzurro, dotati di microchip, con capacità di 50 litri o 240 litri.

- d. **rifiuti multimateriale e plastica** (acciaio, alluminio, banda stagnata, plastica e poliacoppiati — tetrapak). Gli imballaggi sono realizzati con diversi tipi di plastica: PET, PE, HDPE, LDPE, PP, pvc, PS, EPS, PLA. I poliacoppiati o il Tetrapak sono composti da uno strato di carta, uno di carta ed in alcuni casi da una pellicola di alluminio, quali ad esempio confezioni per latte, succhi di frutta, passata di pomodoro, legumi ed altri alimenti.

Devono essere conferiti in contenitori di colore grigio con coperchio giallo, dotati di microchip, con capacità di 50 litri o 240 litri.

Gli Utenti devono esporre i contenitori per i rifiuti di cui sopra, preferibilmente quando pieni, nelle giornate di raccolta secondo la programmazione del servizio ed il calendario in vigore.

9.2. Raccolta Porta a Porta (utenze non domestiche)

Anche le Utenze non domestiche possono usufruire del sistema "porta a porta" dei rifiuti indifferenziati, e ove necessario anche di quelli organici, carta e plastica.

Tali Utenze verranno dotate di contenitori da 120 litri, 240 litri, 360 litri, a seconda della tipologia di frazione da conferire.

9.3. Programmazione Raccolta Porta a Porta

La raccolta Porta a Porta viene effettuata con diverse frequenze e fasce orarie, nello specifico:

| Rifiuto | Frequenza | Fascia oraria |
|----------------------------------|---------------|--------------------------------|
| Indifferenziato | Quindicinale | 6.00 - 12.00 |
| Carta e cartone | Quindicinale | 6.00 - 12.00 o 12.30 - 18.30 * |
| Multimateriale e plastica | Quindicinale | 6.00 - 12.00 o 12.30 - 18.30 * |
| Organico (da aprile a settembre) | Bisettimanale | 12.30 - 18.30 |
| Organico (da ottobre a marzo) | Settimanale | 12.30 - 18.30 |

*Gli orari previsti per la raccolta della carta/cartone e della plastica/multimateriale sono definiti diversamente a seconda del Comune e sono sempre disponibili per gli Utenti consultando il seguente sito internet (<https://differenziata.junkerapp.it/bergamasco/info>), i calendari per la raccolta o chiamando il Numero Verde.

9.4. Raccolta Stradale

Il servizio di raccolta differenziata stradale viene effettuato con frequenze e secondo modalità idonee ad assicurare la salvaguardia igienico-ambientale ed il decoro degli spazi pubblici, utilizzando contenitori caratterizzati da specifico colore identificativo della frazione di rifiuto raccolta.

Per il conferimento del vetro vengono utilizzate campane da 2,5 mc.

I contenitori dei rifiuti stradali e le relative aree di alloggiamento vengono sottoposti ad interventi di pulizia periodici.

La frequenza di svuotamento delle campane è ogni 3 settimane. La mappatura delle diverse aree di raccolta stradale è disponibile al seguente link

<https://differenziata.junkerapp.it/bergamasco/info>

Imballaggi in vetro

Nella campana verde vanno conferiti i contenitori in vetro quali:

- bottiglie;
- vasetti barattoli.

È buona norma lavare a pulire vasi e barattoli prima di conferirli nella campana del vetro.

9.5. Raccolta di altre tipologie di rifiuto

Pile: Si possono conferire negli appositi contenitori presenti presso i rivenditori di pile, nei supermercati, presso i Centri di Raccolta Comunali ed Intercomunali gestiti da AMAG Ambiente, o presso il proprio Comune.

Medicinali scaduti: I medicinali si devono consegnare alle Farmacie che posseggono appositi contenitori o presso i Centri di Raccolta Comunali ed Intercomunali gestiti da AMAG Ambiente.

Abiti usati: in tutti i Comuni del Consorzio di Bacino Alessandrino sono presenti contenitori di colore bianco per la raccolta di abiti usati, prodotti tessili e accessori di abbigliamento (scarpe, borse, cinture ecc.), stracci puliti, coperte, cuscini e biancheria per la casa.

Ingombranti: beni durevoli dismessi. Rifiuti che non sono destinabili a nessuna raccolta differenziata e che per le dimensioni non sono conferibili nei contenitori del rifiuto indifferenziato (ad es: mobili, reti e strutture dei letti, giocattoli voluminosi, lampadari, biciclette, assi da stiro, zaini e valigie, materassi, ecc..). Si possono conferire presso i Centri di Raccolta Comunali ed Intercomunali gestiti da AMAG Ambiente, oppure con servizio di ritiro su chiamata a domicilio telefonando per appuntamento al proprio Comune (si veda successivo paragrafo 9.6).

RAEE: Rifiuti da apparecchiature Elettriche ed Elettroniche (tutti quei rifiuti alimentati con le pile, le batterie e le spine elettriche; ad es.: lampade al neon, piccoli elettrodomestici, lavatrici, frigoriferi, TV computer e stampanti). Questa tipologia di rifiuto si può conferire presso i Centri di Raccolta Comunali ed Intercomunali gestiti da AMAG Ambiente, oppure con servizio di ritiro su chiamata a domicilio telefonando per appuntamento al proprio Comune (si veda successivo paragrafo 9.6).

9.6 Servizio di ritiro su chiamata

Il servizio prevede il ritiro gratuito a domicilio dei rifiuti ingombranti, inclusi i RAEE, presso le abitazioni dei cittadini (utenze domestiche).

Il servizio è organizzato sulla base delle richieste pervenute agli uffici del proprio Comune di riferimento a cui l'Utente deve comunicare la tipologia e la qualità di rifiuto ingombrante. Una volta informati della data del ritiro, gli Utenti depositano il rifiuto all'esterno della propria abitazione, su via pubblica, il giorno prestabilito.

AMAG Ambiente garantisce un ritiro mensile con limite a 5 pezzi per Utenza, in linea con quanto previsto dall'art. 29 del TQRIF.

ATTIVAZIONE NUOVE UTENZE

Dal momento dell'attivazione di una nuova utenza TARIP, la cui competenza in materia risulta direttamente in capo ai singoli Comuni, AMAG Ambiente rende disponibili attraverso il proprio sito internet, Numero Verde e Sportello fisico, tutte le informazioni necessarie all'Utente in ordine ai servizi svolti e alle modalità di conferimento delle raccolte differenziate.

La consegna dei contenitori per la raccolta viene effettuata presso gli Sportelli del Comune, previo contatto telefonico.

CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO

AMAG Ambiente garantisce, in condizioni normali, il rispetto dei programmi per le attività raccolta e trasporto dei rifiuti urbani secondo quanto indicato nei precedenti paragrafi e nel materiale informativo disponibile sul sito internet.

Eventuali scostamenti rispetto al programma per cause imputabili all'organizzazione del Gestore saranno recuperati nel più breve tempo possibile.

Il mancato svuotamento di alcuni contenitori è giustificabile solo per cause estranee all'organizzazione quali:

- veicoli in sosta non autorizzata;
- lavori stradali;
- condizioni meteorologiche avverse (forti nevicate, precipitazioni piovose particolarmente intense) e calamità naturali;
- ostacoli dovuti al traffico;
- sospensioni del servizio programmate (concomitanza di festività, sciopero).

Nei casi suesposti il Gestore assicura in ogni caso la tempestiva erogazione del servizio non effettuato secondo programma.

Nei casi di maggiore gravità il Gestore coinvolgerà il Consorzio di Bacino Alessandrino in qualità di Ente Territorialmente Competente per concordare la riprogrammazione del servizio.

SICUREZZA DEL SERVIZIO

Situazioni di pericolo stradale

Situazioni di pericolo sulle strade, connesse ad incidenti o altre situazioni accidentali (caduta alberi, allagamenti, smottamenti, versamento liquidi ecc.) non sono di competenza del Gestore. L'allarme deve essere comunicato agli organismi preposti al pronto intervento pubblico (Polizia Stradale, Polizia Provinciale, Polizia Municipale, Vigili del Fuoco, Corpo Forestale ecc.). Le responsabilità connesse alla sicurezza, al completamento dei lavori ed alla riapertura al traffico delle aree oggetto dell'intervento sono in carico all'Ente proprietario della strada.

Pronto intervento

Il Gestore comunica la disponibilità di servizi di pronto intervento e relative modalità di accesso in tutti i periodi dell'anno e del giorno. AMAG Ambiente risulta organizzata per fronteggiare gli interventi di riparazione o di manutenzione programmata in modo da rispettare i seguenti obblighi minimi:

- Servizio di reperibilità al Numero Verde 800 301 060 dedicato 24 ore su 24 per recepire tempestivamente allarmi o segnalazioni inerenti esclusivamente le situazioni che possono generare pericolo per le persone e/o degrado o che impattano sulle condizioni igienicosanitarie.

Qualora, a seguito del verificarsi di situazioni di pericolo, AMAG Ambiente dovesse ricevere più segnalazioni contemporaneamente, tali da determinare un aumento dei tempi di intervento, dovrà attivarsi e fornire agli Utenti interessati le prime indicazioni comportamentali, anche mediante l'ausilio di personale tecnico.

10. Il servizio di Spazzamento e lavaggio delle strade

Il servizio viene effettuato manualmente dal Comune che si occupa quasi interamente dello spazzamento stradale e dello svuotamento dei cestini.

Il servizio viene svolto con una frequenza variabile, basata sulle esigenze di volta in volta rilevate da parte degli Uffici comunali, pertanto non è identificabile un calendario di raccolta che preveda frequenze continuative nel corso dell'anno.

Titolo III - Gli standard di qualità relativi alle prestazioni erogate

11. Posizionamento nella matrice degli schemi regolatori

Considerato quanto disposto con Deliberazione 15/2022 in relazione alla regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani, preso atto dello schema regolatorio asimmetrico e graduale predisposto da ARERA nella suddetta Deliberazione, l'Ente territorialmente competente, ha individuato, come indicato dall'art. 3, comma 1 del Testo Unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF), il posizionamento della gestione nella schema regolatorio I, sulla base del livello qualitativo di partenza.

| | | 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 | <p style="text-align: center;">SCHEMA I LIVELLO QUALITATIVO MINIMO</p> | <p style="text-align: center;">SCHEMA III LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO</p> |
| | QUALITÀ CONTRATTUALE = SI | <p style="text-align: center;">SCHEMA II LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO</p> | <p style="text-align: center;">SCHEMA IV LIVELLO QUALITATIVO AVANZATO</p> |

12. Obblighi di servizio e standard generali di qualità contrattuale e tecnica

Dal momento che l'Ente territorialmente competente, ha optato per lo schema regolatorio I di cui sopra con Deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 2 del 28/01/2022, la Gestione del Servizio non è soggetta, secondo quanto disposto da ARERA rispettivamente al secondo e terzo comma art. 3 del TQRIF, a standard di qualità generali ma esclusivamente agli obblighi di servizio di cui all'APPENDICE 1 del TQRIF esposti nella seguente tabella.

| Obblighi di servizio previsti | Schema I |
|---|-------------------|
| Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all'Articolo 5 | SI |
| Modalità di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 e all'Articolo 7 | SI |
| Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui all'Articolo 10 e all'Articolo 11 | SI |
| Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 13, all'Articolo 17 e all'Articolo 18 | SI |
| Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e <i>online</i> di cui all'Articolo 19 e all'Articolo 22 | n.a. ¹ |
| Obblighi di servizio telefonico di cui all'Articolo 20 e all'Articolo 22 | SI |
| Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3) | SI |

| | |
|---|-------------------|
| Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi di cui all'Articolo 29 e all'Articolo 30 | SI |
| Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all'Articolo 32 | SI |
| Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di cui all'Articolo 35.1 | SI |
| Predisposizione di un <i>Programma delle attività di raccolta e trasporto</i> di cui all'Articolo 35.2 | SI |
| Nelle gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, ovvero anche laddove l'implementazione di tali sistemi non assicuri ancora un'adeguata copertura del territorio servito, predisposizione di un <i>Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità</i> di cui agli Articoli 35.3 e 35.4 | n.a. ¹ |
| Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 36 | n.a. ¹ |
| Predisposizione di un <i>Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade</i> di cui all'Articolo 42.1 | SI |
| Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 43 | n.a. ¹ |
| Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Articolo 48 | SI |

¹ Per n.a. si intende "non applicato" allo Schema di riferimento

¹ Per n.a. si intende "non applicato" allo schema di riferimento

Tutti i riferimenti indicati nella precedente tabella sono riferiti all'Allegato 1 alla Deliberazione 15/2022 del 18 gennaio 2022. L'Ente Territorialmente Competente non ha previsto al momento standard ulteriori o migliorativi.

13. Standard di qualità del servizio

Sono stati individuati due tipi di standard:

- **standard generali del servizio:** caratteristici della qualità del servizio offerto nella sua globalità;
- **standard specifici del servizio:** che l'utente può percepire in modo immediato e diretto: ✓ tempi di risposta ai reclami e alle richieste formalmente presentate;
✓ tempo di attesa allo sportello.

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

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

La tabella che segue individua i servizi-tipo erogati dall'ufficio con i relativi standard di legge (ove previsti) e di impegno. Gli utenti possono, in tal modo, verificare se i servizi offerti dagli uffici rispettano la qualità promessa. Nel caso in cui lo standard garantito non venga rispettato, gli utenti possono presentare reclamo con le modalità indicate nella presente Carta.

| Servizio | Aspetto di qualità | Standard di qualità |
|----------|--------------------|---------------------|
|----------|--------------------|---------------------|

| | | |
|--|---------------------------|--|
| <p><i>Rilascio di informazioni di carattere generale con riguardo a tariffe, scadenze, adempimenti</i></p> | <p>Tempi di risposta</p> | <p>Immediato se consentito dalla richiesta formulata telefonicamente</p> <p>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</p> |
| <p><i>Rilascio di informazioni relative alla specifica situazione del contribuente</i></p> | <p>Tempi di risposta</p> | <p>Entro 30 giorni lavorativi, decorrenti dalla data di effettiva ricezione da parte dell'ufficio</p> |
| <p><i>Ricezione della documentazione da parte dell'ufficio protocollo di denunce, dichiarazioni, richieste, comunicazioni, ricorsi</i></p> | <p>Tempi di ricezione</p> | <p>Ricezione immediata</p> |

| Servizio | Aspetto di qualità | Standard di qualità |
|---|--|--|
| <i>Gestione delle istanze per riduzioni e/o agevolazioni</i> | Tempi di evasione | Entro 30 giorni dalla presentazione Qualsiasi richiesta di chiarimenti e/o integrazioni da parte dell'ufficio sospende il termine suddetto fino al ricevimento di quanto richiesto Se l'istanza richiede il rilascio di pareri da parte di altri uffici/enti il rispetto della tempistica è subordinata al rilascio di tale parere |
| <i>Emissione avvisi di pagamento</i> | Rispetto del calendario di distribuzione degli avvisi di pagamento | Invio dell'avviso almeno 5 giorni prima della scadenza della prima rata |
| <i>Rimborso somma non dovuta</i> Per Legge, entro 180 giorni dalla richiesta da presentare entro 5 anni dal giorno del pagamento o da quello in cui è stato accertato il diritto alla restituzione | Tempi di risposta | Entro 180 giorni dalla richiesta Qualsiasi richiesta di chiarimenti e/o integrazioni da parte dell'ufficio sospende il termine suddetto fino al ricevimento di quanto richiesto |
| <i>Discarico somma iscritta a ruolo o riscossa coattivamente e non dovuta</i> Per Legge, entro 180 giorni dalla richiesta, da presentare entro 60 giorni dalla notifica della cartella | Tempi di risposta | Entro 180 giorni dalla richiesta (da presentare entro 60 giorni dalla notifica della cartella) |
| <i>Gestione delle istanze su avvisi di accertamento</i> 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 |
| <i>Interpello</i> Art. 11 legge n. 212/2000 Statuto dei diritti del contribuente, comma 1 lettera a Per Legge, entro 90 giorni dalla richiesta | Tempi di risposta | Entro 90 giorni dalla richiesta |
| <i>Interpello</i> Art. 11 legge n. 212/2000 Statuto dei diritti del contribuente: comma 1 lettere b) e c) e comma 2 Per Legge, entro 120 giorni dalla richiesta | Tempi di risposta | Entro 120 giorni dalla richiesta |
| <i>Risposta a reclamo sul servizio, a proposte o suggerimenti presentati in forma scritta</i> | Tempi di risposta | Entro 30 giorni dalla presentazione |

Valutazione del grado di soddisfazione dell'utente

Il grado di soddisfazione dell'utente in merito alla qualità percepita del servizio reso, viene rilevato attraverso apposite indagini di *customer satisfaction*, mirate a conoscere le esigenze degli utenti su alcuni aspetti specifici del servizio, e condotte attraverso le modalità seguenti:

- interviste telefoniche;
- invio di questionari;
- incontri pubblici;

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

Verifica del rispetto degli standard di qualità

La presente Carta costituisce il riconoscimento da parte del Comune dei diritti del cittadino quale utente del servizio e, nello stesso momento, rappresenta il formale impegno ad una tutela ampia di questi diritti. Analoghe garanzie sono richieste al Consorzio di Bacino e agli altri soggetti che, per conto del Comune, provvedono, anche limitatamente a singoli processi, alla gestione di tributi comunali. Periodicamente il Funzionario Responsabile può effettuare una ricognizione delle pratiche eseguite con particolare riferimento ai tempi impiegati per l'espletamento delle stesse. Se viene riscontrato in modo rilevante il mancato rispetto degli standard di qualità dichiarati, si individuano le problematiche e le eventuali responsabilità personali che hanno generato la disfunzione rilevata. Successivamente si adottano le azioni correttive da intraprendere. La segnalazione di problemi che si riflettono negativamente sulla qualità dei servizi può, altresì, provenire dagli utenti stessi secondo le modalità indicate nella presente Carta. Infine, anche gli addetti agli uffici possono contribuire in modo significativo al miglioramento del livello di servizio tramite segnalazioni e rilievi rivolti al Funzionario responsabile.

Aggiornamento degli standard

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

Titolo IV - Misure per la tutela degli utenti

14. 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 omissso, 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.

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:

- 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.

Ricorso alle Corti di Giustizia Tributaria

Nei casi in cui il contribuente ritenga illegittima o infondata la pretesa dell'ufficio ed esperito eventualmente 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 Corte di Giustizia Tributaria di primo grado;
- 2° grado Corte di Giustizia Tributaria di secondo grado;
- 3° grado Corte di Cassazione (per i motivi di cui all'art. 360 c.p.c.).

Gli atti che possono essere impugnati sono:

- avvisi di accertamento e liquidazione;
- provvedimenti che irrogano sanzioni;
- ingiunzioni di pagamento;
- provvedimenti che negano la spettanza di agevolazioni e/o rimborsi;
- ogni altro atto che per legge sia autonomamente impugnabile (vedasi art. 19 D.Lgs. 546/1992).

Ai sensi dell'art. 7 dello Statuto dei diritti del Contribuente, per consentire l'esercizio dei propri diritti in modo pieno ed efficace, tutti gli atti sopra indicati devono contenere l'indicazione del termine entro il quale il ricorso deve essere proposto, dell'organo giurisdizionale 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.

Ai sensi dell'art. 17bis D.Lgs. 546/1992, per le controversie di valore non superiore ad € 50.000,00, il ricorso produce anche gli effetti di un reclamo e può contenere una proposta di mediazione con rideterminazione dell'ammontare della pretesa. Se sussistono i presupposti, anche l'Ente potrebbe

formulare una proposta (o contro-proposta). Il procedimento di reclamo-mediazione si conclude entro il termine di 90 giorni dalla notifica del ricorso-reclamo.

Le controversie di valore fino a tremila euro possono essere proposte direttamente dalle parti interessate, che, nei procedimenti relativi, possono stare in giudizio anche senza l'assistenza tecnica di un difensore abilitato (vedasi l'art. 12 del D.Lgs. 546/1992 con l'elenco delle categorie dei difensori abilitati).

Per valore della lite si intende l'importo del tributo al netto degli interessi e delle eventuali sanzioni irrogate con l'atto impugnato; in caso di controversie relative esclusivamente alle irrogazioni di sanzioni, il valore è costituito dalla somma di queste.

Ricorso al Garante del contribuente

Con l'art. 13 della legge n. 212/2000 (nota come Statuto dei Diritti del Contribuente) è stata istituita la figura del Garante del Contribuente, un organo collegiale autonomo, che opera presso la Direzione Regionale dell'Agenzia delle Entrate.

Il garante del contribuente ha il compito di verificare le irregolarità e le disfunzioni dell'amministrazione fiscale, compresi gli enti locali, segnalate dai cittadini. In particolare:

- accerta la qualità dei servizi di assistenza ed informazione per il contribuente e l'agibilità dei locali aperti al pubblico;
- rivolge raccomandazioni ai dirigenti degli uffici ai fini della tutela del contribuente e della migliore organizzazione dei servizi;
- vigila sul corretto svolgimento delle verifiche fiscali;
- vigila sul rispetto delle norme dello Statuto da parte degli uffici e dei termini previsti per i rimborsi di imposta;
- attiva le procedure di autotutela nei confronti degli atti notificati ai contribuenti.

Diritto di accesso

L'Ente garantisce agli utenti il diritto di accesso alle informazioni relative al servizio nelle forme e secondo le modalità disciplinate dalla Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s.m.i.

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

| Ufficio | Telefono | Indirizzo | Mail |
|-----------------|------------|--|---|
| Ufficio Tributi | 0131777101 | Via IV NOVEMBRE 20 15022 BERGAMASCO | mail ordinaria ragioneria@comune.bergamasco.al.it pec bergamasco@pec.comune.bergamasco.al.it |

Reclami, richieste scritte di informazioni e richieste di rettifica degli importi addebitati

L'utente può presentare ai Gestori eventuali richieste scritte di informazioni, di rettifica degli importi addebitati, segnalazioni di disservizi e reclami. I moduli dedicati sono disponibili:

- presso lo Sportello fisico dell'Ufficio Tributi, o scaricabili dal sito istituzionale del Comune
- presso lo Sportello fisico del gestore Amag Ambiente per quanto riguarda la gestione della raccolta e trasporto dei rifiuti. In alternativa sul sito internet all'indirizzo <https://www.amagambiente.it/richiesta-informazioni/> è possibile compilare il form dedicato.

Le suddette richieste dovranno essere consegnate a mano presso i punti di contatto con l'utente o fatte pervenire all'Ufficio competente a mezzo posta o mediante Posta Elettronica Certificata.

È inoltre facoltà dell'utente presentare tali richieste anche senza utilizzare l'apposita modulistica, purché la comunicazione contenga almeno le seguenti informazioni:

- Nome, cognome e codice fiscale;
- Recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica;
- Il servizio cui di riferisce il reclamo (quindi, il gestore della raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade, gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti)
- Il codice utente (reperibile nell'avviso di pagamento TARI)
- L'indirizzo e il codice utenza (reperibile nell'avviso di pagamento TARI)
- Le coordinate bancarie/postali per l'eventuale accredito degli importi addebitati (solo nel caso di richiesta scritta di rettifica degli importi)

I gestori si impegnano inoltre a rispondere ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni con risposte motivate, complete, chiare e comprensibili.

15. Trasparenza

La deliberazione ARERA 15/2022/R/Rif è intervenuta sulla materia modificando e integrando la deliberazione 444/2019/R/Rif.

Nella versione aggiornata dell'articolo 3 di quest'ultima, rubricato "Obblighi di trasparenza tramite siti internet", l'Autorità invita il Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti a mantenere aggiornata un'apposita sezione del proprio sito internet, facilmente accessibile dalla home page, che presenti i necessari contenuti informativi minimi, organizzati in modo da favorire la chiara identificazione degli elementi ritenuti meritevoli di trasparenza. Pertanto, per informazioni riguardanti la tariffa, le condizioni di erogazione dei servizi di raccolta e trasporto e di spazzamento e lavaggio delle strade è possibile consultare il per la Gestione Rifiuti sul sito istituzionale dell'Ente accedendo alla sezione AREA TEMATICHE - TARI

Nella già citata Deliberazione 444/2019/R/Rif trovano spazio inoltre, agli articoli 4, 5, 6, 7, 8, e 9, i contenuti minimi che devono essere presenti nei documenti di riscossione, con particolare riferimento ai dati sugli importi addebitati e sul calcolo della tariffa e alle informazioni sulle modalità di pagamento, sull'erogazione del servizio e sui risultati ambientali.

All'articolo 2.2 della medesima deliberazione ARERA dispone altresì che il gestore delle attività di raccolta e trasporto e il gestore delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade deve provvedere all'inserimento sul proprio sito internet delle informazioni contenute nelle lettere da a) a i) e da t) a v) del comma 3.1, per gli aspetti di propria competenza.

16. 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", come modificato da ultimo dal D.lgs. 101/2018 di adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016.

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 della privacy.