



COMUNE DI BAVENO

CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DELLE TARIFFE TARI E DEL RAPPORTI CON GLI UTENTI

Approvato con deliberazione della Giunta Comunale n. 190 del 10 novembre 2022

In vigore dal 01.01.2023

Cos'è la Carta della Qualità del Servizio

La *Carta della Qualità del Servizio* è il documento con cui il soggetto gestore dell'attività di gestione delle tariffe Tari e del rapporto con gli utenti (Comune di Baveno) sancisce il proprio impegno ad assicurare agli utenti un determinato livello di qualità delle prestazioni erogate, in modo da garantire la chiarezza del rapporto e il miglioramento continuo del servizio.

Questa Carta è destinata a tutti i contribuenti Tari, suddivisi in utenze domestiche e utenze non domestiche, che usufruiscono del servizio di raccolta e trasporto rifiuti, spazzamento e lavaggio delle strade.

Attraverso questo documento, gli utenti, a cui questo è indirizzato, possono diventare parte attiva del servizio attraverso una maggior informazione e corrispondenza con il Comune.

Definizione Soggetto Gestore

Secondo la definizione di ARERA, il gestore è *“il soggetto che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero i singoli servizi che lo compongono, ivi inclusi i Comuni che gestiscono in economia. Non sono considerati gestori i meri prestatori d'opera, ossia i soggetti come individuati dall'Ente territorialmente competente che, secondo la normativa di settore, sono stabilmente esclusi dall'obbligo di predisporre il Piano Economico Finanziario”*.

Riferimenti Normativi

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

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

- Legge 24 marzo 2012, n. 27, di conversione con modificazioni del decreto-legge 24 gennaio 2012, n. 1, "Misure urgenti in materia di concorrenza, liberalizzazioni e infrastrutture".

- Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33, concernente il "Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni".

- Legge 27 dicembre 2017, n. 205, "Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020"; ha assegnato ad ARERA funzioni di regolazione e controllo in materia di rifiuti urbani, precisando che tali funzioni sono attribuite *"con i medesimi poteri e nel quadro dei principi, delle finalità e delle attribuzioni, anche di natura sanzionatoria, stabiliti dalla legge 481/95"*.

- Deliberazione ARERA 18 gennaio 2022 n.15/2022/R/rif sulla Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

- Deliberazione del Consiglio d'Amministrazione del Consorzio Rifiuti del VCO n. 15 del 15/04/2022, sull'individuazione dello schema regolatorio per il periodo 2022-2025.

- Deliberazione dell'Assemblea Consortile del Consorzio Rifiuti del Verbano-Cusio-Ossola n. 9 del 17/05/2022, che ha confermato il contenuto della suddetta deliberazione n. 15/2022 del Consiglio d'Amministrazione consortile.

Informazioni sul Gestore

Il Comune è il titolare della potestà impositiva relativa alla Tassa Rifiuti ed esercita questa attraverso la persona del Funzionario Responsabile e del personale assegnato all'Ufficio Tributi.

L'ufficio responsabile del servizio sottoscritto in questa *Carta* è:

- **Ufficio Tributi del Comune di Baveno**
Piazza Dante Alighieri, 14
28831 Baveno (VB)
- **n. tel:** +39 0323 912341 / +39 0323 912342
fax: 0323 925210
e-mail: tributi@comune.baveno.vb.it
- **sito internet:** <https://www.comune.baveno.vb.it/>

- **orari di apertura al pubblico:**

- dal lunedì al venerdì dalle ore 10.30 alle ore 12.30
- martedì e giovedì dalle 16.30 alle 17.30
- sabato mattina dalle 10.30 alle 12.00

Il Responsabile dell'Ufficio tributi viene identificato nella persona del Responsabile dell'Area Servizi Finanziari e Fiscalità Locale.

Principi Fondamentali

Con la *Carta della Qualità del Servizio*, il Comune di Baveno nell'organizzazione del servizio si impegna a rispettare i seguenti principi:

- eguaglianza ed imparzialità: l'ufficio garantisce a tutti gli utenti un trattamento imparziale secondo i criteri dell'obiettività, dell'equità e senza discriminazione di sesso, razza o religione, garantendo eguaglianza di trattamento;
- chiarezza e trasparenza: l'utente ha diritto di conoscere le attività svolte dall'ufficio riguardo alle richieste presentate e le procedure collegate alle stesse, i nomi dei responsabili dei procedimenti ed i relativi tempi di esecuzione;
- partecipazione: la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio è garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio sia per favorire la collaborazione nei confronti degli uffici.
L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano (nel rispetto della Legge n. 241/1990) e che sono in possesso degli uffici; può inoltre esprimere la propria opinione sui servizi erogati, formulare suggerimenti per il miglioramento e presentare osservazioni.
L'ufficio dà riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte formulate;
- efficacia ed efficienza: l'Amministrazione assicura il costante aggiornamento del personale dell'ufficio al fine di rispondere alle richieste dell'utenza e per perseguire il continuo miglioramento dei servizi offerti;
- continuità e sicurezza del servizio: il servizio viene garantito, nei giorni non festivi e negli orari di apertura al pubblico, durante tutto l'arco dell'anno senza interruzioni. In caso di interruzione temporanea del servizio il Comune si impegna ad avvisare gli utenti interessati con adeguato anticipo, attraverso l'avviso sul sito internet istituzionale (<https://www.comune.baveno.vb.it> - Home page, sezione *Notizie in Primo Piano*);
- semplificazione delle procedure: l'ufficio assume iniziative volte a garantire che la modulistica sia messa a disposizione del contribuente in tempi utili per gli adempimenti e cura che le comunicazioni ed istruzioni siano comprensibili; per quanto concerne i procedimenti disciplinati autonomamente, gli uffici prevedono che il contribuente possa adempiere ai propri obblighi nelle forme più rapide, agevoli e

meno onerose, soprattutto mediante il ricorso sempre maggiore all'informatizzazione dei sistemi di accesso ai servizi.

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

Schema di Servizio scelto

Con deliberazione n. 9 del 17/05/2022, l'Assemblea Consortile del Consorzio Rifiuti del Verbano-Cusio-Ossola ha determinato, per la prima applicazione della deliberazione ARERA n.15/2022/R/RIF recante la "Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani" ed in particolare l'allegato "Testo Unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF)", per tutte le gestioni ricomprese nell'ambito territoriale di area vasta del Verbano Cusio Ossola - tra le quali anche il Comune di Baveno -, gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica che devono essere rispettati, per ciascuna "gestione" (ambito tariffario, ovvero il territorio comunale nel quale si applica la medesima tariffa Tari), dai gestori dei singoli servizi che lo compongono, il posizionamento nello **SCHEMA 1** della matrice di cui alla tabella 1 allegata al TQRIF, fatti salvi obblighi e livelli qualitativi già previsti nel Contratto di servizio e/o nelle Carta della qualità, ove vigenti, che devono essere in ogni caso garantiti.

Standard di Qualità

Gli standard di qualità costituiscono lo strumento per garantire e verificare l'efficacia e l'efficienza del servizio erogato.

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

L'utente può attivare presso il Comune, o scaricando la modulistica sul sito istituzionale, procedimenti quali:

- iscrizione di una nuova utenza tari;
- variazione dati su utenze tari già esistenti;
- cessazione utenze;
- volture di utenze;
- variazione indirizzo di notifica delle comunicazioni.

L'utente può scaricare la modulistica sul sito istituzionale, nel settore *finanziari e tributi*, sezione *modulistica*, e inoltrarla tramite mail all'indirizzo tributi@comune.baveno.vb.it

L'utente può inoltre:

- presentare reclami;
- richiedere il riesame di eventuali posizioni;
- effettuare richiesta di rimborso di eventuali avvisi di pagamento versati in eccedenza o non dovuti.

Sul sito del Comune www.comune.baveno.vb.it sono pubblicati tutti gli atti di interesse dei tributi comunali e tutte le informazioni sull'erogazione del *Servizio Integrato Di Gestione dei Rifiuti Urbani* cliccando il link “*trasparenza ARERA*”.

Per informazioni sul servizio di raccolta/trasporto rifiuti è inoltre possibile consultare il sito <https://www.conservco.it>

Validità della Carta della Qualità del Servizio

La presente *Carta della Qualità* ha validità, a partire dal 01/01/2023, per tutta la durata del Piano Economico Finanziario per il periodo regolatorio 2022-2025, previsto dalla Deliberazione ARERA n. 363/2021. Su base annuale, i contenuti della Carta potranno essere aggiornati o revisionati in relazione a modifiche normative, cambiamenti di tipo tecnico e/o organizzativo, ecc.

La *Carta della Qualità* è disponibile in forma cartacea presso l'Ufficio Tributi e scaricabile sul sito istituzionale del Comune di Baveno, all'interno del settore *Finanziari e Tributi* e nella pagina “*trasparenza ARERA*”.

Privacy

Il Comune di Baveno, in qualità di titolare (con sede in Piazza Dante Alighieri, 14 – Baveno – 28831 - P.IVA 00388490039; PEC: baveno@pec.it), tratterà i dati personali conferiti con modalità prevalentemente informatiche e telematiche, per le finalità previste dal Regolamento (UE) 2016/679 (RGPD). Per maggiori informazioni è possibile consultare il sito istituzionale <https://www.comune.baveno.vb.it/?s=privacy> .