

COMUNE DI ORNAVASSO
Provincia del Verbano Cusio Ossola

**Carta della qualità del servizio
integrato di gestione dei rifiuti urbani**

Approvato con deliberazione di giunta Comunale n. 50 del 6 giugno 2023

Art. 1 – Informazioni generali

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 Ornavasso) 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 e rappresenta un importante strumento di comunicazione con l'utente, poiché riporta tutte le informazioni utili a garantire la tutela del diritto ad una corretta erogazione del servizio e ad assicurare la massima trasparenza delle condizioni offerte. Ciò consente all'utente di partecipare anche attivamente, proponendo migliorie utili al raggiungimento degli obiettivi che il gestore si è prefisso.

I servizi erogati, che rientrano nell'ambito di applicazione delle normative di settore (a partire innanzitutto dal D.lgs. n. 152/06 e s.m.i.), della specifica regolazione di ARERA (ai sensi della Legge n. 205 del 27 dicembre 2017) e, a livello locale, dello specifico Regolamento Comunale, comprendono in sintesi le seguenti attività:

- attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti;
- attività di raccolta e trasporto;
- attività di spazzamento e lavaggio delle strade (compresa attività di gestione Centro di Raccolta).

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è il Comune di Ornavasso.

Il gestore della raccolta, trasporto smaltimento e trattamento rifiuti è ConSerVCO S.p.A. (società "in house") che provvede alla gestione del ciclo integrato dei rifiuti solidi urbani e differenziati.

Il gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade è il Comune di Ornavasso.

Unità organizzativa responsabile

L'ufficio responsabile dei servizi illustrati in questa "Carta" è l'Ufficio Tributi che si trova in Piazza Municipio n. 10 – 28877 Ornavasso (VB).

Il numero di telefono dedicato all'Ufficio Tributi è 0323-838300 interno 2

Indirizzo di posta elettronica: tributi@comune.ornavasso.vb.it

PEC: comune.ornavasso@legalmail.it

Sito internet: www.comune.ornavasso.vb.it

L'apertura al pubblico è così prevista:

dal lunedì al venerdì: dalle ore 10,30 alle ore 13,00;

martedì-mercoledì-giovedì: dalle ore 16,30 alle ore 18,00.

È possibile, inoltre, chiedere un appuntamento:

- direttamente allo sportello ufficio tributi negli orari di apertura al pubblico;
- telefonando al numero 0323-838300 interno 2;
- via mail all'indirizzo di posta elettronica sopra indicato.

Il Responsabile del servizio tributi viene indicato nella persona del responsabile del servizio economico finanziario.

La Carta della qualità dei servizi dei tributi è disponibile presso l'Ufficio Tributi e può essere visionata/scaricata dai seguenti siti web: www.comune.ornavasso.vb.it

Art. 2 Definizioni

Ai fini dell'applicazione delle disposizioni contenute nel presente documento, si applicano le seguenti definizioni:

- **attivazione** è l'avvio del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani;

- **attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti** comprende le operazioni di: i) accertamento, riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento ovvero l'attività di fatturazione); ii) gestione del rapporto con gli utenti (inclusa la gestione reclami) anche mediante sportelli dedicati o *call-center*; iii) gestione della banca dati degli utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso; iv) promozione di campagne ambientali; v) prevenzione della produzione di rifiuti urbani;
- **attività di raccolta e trasporto** comprende le operazioni di raccolta (svolta secondo diversi modelli di organizzazione del servizio) e di trasporto dei rifiuti urbani verso impianti di trattamento, di smaltimento, di riutilizzo e/o recupero;
- **attività di spazzamento e lavaggio delle strade** comprende le operazioni di spazzamento meccanizzato, manuale e misto – e di lavaggio delle strade e del suolo pubblico, svuotamento cestini e raccolta foglie, escluse le operazioni di sgombero della neve dalla sede stradale e sue pertinenze, effettuate al solo scopo di garantire la loro fruibilità e la sicurezza del transito;
- **Autorità** è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (**ARERA**);
- **Carta della qualità**: è il documento, redatto in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati gli obblighi e i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani;
- **Centro di raccolta** è la struttura conforme ai requisiti di cui al decreto del Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare 8 aprile 2008;
- **cessazione del servizio** è la decadenza dei presupposti per il pagamento della tariffa e la contestuale disattivazione del servizio nel caso di raccolta domiciliare o di raccolta stradale e di prossimità con accesso controllato, a seguito della comunicazione attestante la data in cui è intervenuta tale cessazione;
- **contenitore sovra-riempito** è il contenitore il cui volume risulta saturato, impedendo ulteriori conferimenti da parte degli utenti;
- **D.M. 20 aprile 2017** è il decreto del Ministro dell'Ambiente e della tutela del territorio e del mare di concerto con il Ministro dell'economia e delle finanze del 20 aprile 2017;
- **D.P.R. 158/1999** è il decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158;
- **decreto del Presidente della Repubblica 445/00** è il decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, recante “*Disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa*”;
- **decreto legislativo 116/2020** è il decreto legislativo 3 settembre 2020, n.116, recante “*Attuazione della direttiva (UE) 2018/851 che modifica la direttiva 2008/98/CE relativa ai rifiuti e attuazione della direttiva (UE) 2018/852 che modifica la direttiva 1994/62/CE sugli imballaggi e i rifiuti di imballaggio*”;
- **decreto legislativo 152/2006** è il decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, recante “*Norme in materia ambientale*” e s.m.i.;
- **decreto-legge 41/2021** è il decreto-legge 22 marzo 2021, recante “*Misure urgenti in materia di sostegno alle imprese e agli operatori economici, di lavoro, salute e servizi territoriali, connesse all'emergenza da COVID-19*”;
- **disservizio** è il non corretto svolgimento del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ovvero dei singoli servizi che lo compongono che provoca disagi all'utente o interruzioni del servizio senza, tuttavia, generare situazioni di pericolo per l'ambiente, le persone, o le cose;
- **documento di riscossione** è l'avviso o invito di pagamento, oppure la fattura, trasmesso/a all'utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dei singoli servizi che lo compongono;
- **Ente di governo dell'Ambito** è il soggetto istituito ai sensi del decreto-legge 13 agosto 2011, n. 138;
- **Ente territorialmente competente** (in seguito **Comune**) è l'Ente di governo dell'Ambito, laddove costituito ed operativo, o, in caso contrario, la Regione o la Provincia autonoma o altri enti competenti secondo la normativa vigente; dal momento che la Regione Lombardia si è avvalsa della facoltà prevista dall'art. 200, comma 7, del D.lgs. 152/2006 (o TUA) di adottare «modelli alternativi o in deroga al modello degli Ambiti Territoriali Ottimali» (ATO), avendo dimostrato l'adeguatezza del piano regionale di gestione dei rifiuti rispetto agli obiettivi strategici previsti dal Legislatore, l'Ente territorialmente competente tenuto alla predisposizione del piano economico finanziario e alla definizione degli adempimenti connessi alla qualità del servizio di cui alla presente Carta della qualità è il Comune.
- **gestione** è l'ambito tariffario, ovvero il territorio, comunale o sovra-comunale, sul quale si applica la medesima tariffa (sia essa TARI o tariffa corrispettiva);

- **gestore** è il soggetto che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero i singoli servizi che lo compongono, ivi inclusi i Comuni che gestiscono in economia. Non sono considerati gestori i meri prestatori d'opera, ossia i soggetti come individuati dall'Ente territorialmente competente che, secondo la normativa di settore, sono stabilmente esclusi dall'obbligo di predisporre il Piano Economico Finanziario;
- **giorno lavorativo** è il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;
- **interruzione del servizio** è il servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto programmato e non ripristinato entro il tempo di recupero;
- **legge 147/13** è la legge 27 dicembre 2013, n. 147, recante “*Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (Legge di stabilità 2014)*”;
- **livello o standard generale di qualità** è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti;
- **operatore di centralino**: è la persona in grado di raccogliere le informazioni necessarie per attivare il servizio di pronto intervento e di impartire al chiamante le istruzioni per tutelare la sua ed altrui sicurezza;
- **prestazione** è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni lavoro o intervento effettuato dal gestore su richiesta;
- **programma delle attività di raccolta e trasporto**: documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di raccolta e trasporto all'interno della gestione di riferimento;
- **programma delle attività di spazzamento e lavaggio**: documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade all'interno della gestione di riferimento;
- **reclamo scritto**: è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'Associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati e delle segnalazioni per disservizi;
- **richiesta di attivazione del servizio**: è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia di attivazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;
- **richiesta di variazione e di cessazione del servizio**: è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia rispettivamente di variazione e di cessazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;
- **richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati**: è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, anche per via telematica, con la quale l'utente esprime, in relazione ad importi già pagati o per i quali è stata richiesta la rateizzazione, lamentele circa la non correttezza degli importi addebitati;
- **rifiuti urbani**: sono i rifiuti di cui all'articolo 184, comma 2, del decreto legislativo 152/06 e s.m.i.;
- **TQRIF** è il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani, di cui all'Allegato A alla deliberazione 18 gennaio 2022, 15/2022/R/RIF;
- **segnalazione per disservizio**: comunicazione di un disservizio effettuata tramite servizio telefonico, posta inclusa la posta elettronica, o sportello (fisico e *online*), ove previsto;
- **servizio di ritiro dei rifiuti su chiamata** è il servizio di raccolta domiciliare dei rifiuti urbani che per natura o dimensione non sono compatibili con le modalità di raccolta domiciliare o stradale e di prossimità adottate ordinariamente nella gestione, quali, ad esempio, i rifiuti ingombranti, i RAEE, sfalci e potature;
- **servizio integrato di gestione** comprende il complesso delle attività volte ad ottimizzare la gestione dei rifiuti urbani (indipendentemente dalla classificazione che assumono durante il loro percorso) vale a dire: l'attività di raccolta e trasporto; l'attività di trattamento e smaltimento; l'attività di trattamento e recupero; l'attività di spazzamento e lavaggio delle strade, nonché l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti;
- **servizio telefonico**: è il servizio telefonico che permette all'utente di mettersi in contatto con il proprio gestore per richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, e per ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;

- **sportello fisico:** è un punto di contatto sul territorio, che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- **sportello online:** è la piattaforma *web* che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- **TARI** è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, commi 639 e 651, della legge 147/13, comprensiva sia della TARI determinata coi criteri presuntivi indicati nel d.P.R. 158/99 (TARI presuntiva) sia della TARI determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99 (tributo puntuale);
- **tariffa corrispettiva** è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, comma 668, della legge 147/13;
- **tariffazione puntuale** è la tariffa corrispettiva o il tributo puntuale istituito ai sensi dell'articolo 1, comma 651, legge 147/13 ove la TARI sia determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99;
- **tempo di recupero** è il tempo entro cui il servizio non espletato puntualmente può essere effettuato senza recare una effettiva discontinuità all'utente;
- **TITR:** è il Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti, di cui all'Allegato A alla deliberazione 31 ottobre 2019, 444/2019/R/RIF;
- **utente** è la persona fisica o giuridica che è o che sarà intestataria del documento di riscossione;
- **utenza** è l'immobile o l'area soggetta a tariffazione come definita all'articolo 2, comma 1, lettera c), del D.M. 20 aprile 2017;
- **variazione del servizio** è la modifica dei presupposti per il pagamento della tariffa. Rientrano nella variazione del servizio anche le fattispecie disciplinate dall'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06.

Per quanto non espressamente disposto nel presente articolo, si applicano le definizioni previste dalla regolazione dell'Autorità *ratione temporis* vigente.

Art. 3 Principi fondamentali

La presente Carta della qualità dei servizi intende guidare il contribuente informandolo sui servizi forniti dall'Ufficio Tributi. Con la Carta il Comune di Ornavasso si impegna a garantire i livelli di qualità dichiarati negli *standard*, per rispondere sempre meglio alle aspettative dei contribuenti e perseguire il continuo miglioramento dei servizi resi.

La Carta è ispirata alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 (Principi sull'erogazione dei servizi pubblici), alla Legge 27 luglio 2000, n. 212 (Statuto dei diritti del contribuente), alla Legge n. 213/2012 (Disposizioni urgenti in materia di finanza e funzionamento degli Enti territoriali).

Con la Carta della qualità dei servizi, il Comune di Ornavasso si impegna a rispettare i seguenti principi generali:

- **Eguaglianza ed imparzialità:** l'ufficio garantisce a tutti gli utenti un trattamento imparziale secondo i criteri dell'obiettività ed equità; i servizi sono erogati con le medesime modalità a prescindere dalla tipologia di utenza che vi si rivolge: nessuna differenza nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi di genere, etnia, religione, condizione sociale ed opinioni politiche.
- **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 deve essere 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 e che sono in possesso degli uffici; l'utente può 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. Nei periodi caratterizzati da notevole afflusso di utenza potrà essere previsto un ampliamento dell'orario al pubblico.
- **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.
- **Privacy:** il Comune e il gestore si impegnano a garantire che il trattamento dei dati personali avvenga nel rispetto del D.Lgs. 196/2003 "codice in materia di protezione dei dati personali", come modificato dal D.Lgs. 101/2018 di adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del Regolamento UE 2016/679/2016. In particolare, i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere al Comune, anche attraverso soggetti terzi, e al 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.
Il titolare del trattamento è il Comune di Ornavasso Piazza Municipio 10 28877 Ornavasso (VB) C.F./P.IVA 00278890033 telefono 0323 838300.
Il Responsabile della protezione dei dati è Labor Service S.r.l. Email: info@labor-service.it
Maggiori informazioni sono reperibili sul sito istituzionale del Comune di Ornavasso al seguente link <https://www.comune.ornavasso.vb.it/it-it/privacy>.

Art. 4 Descrizione dei servizi e delle relative modalità di erogazione

A decorrere dal 1° gennaio 2014 è stata istituita la Tassa sui Rifiuti (TARI) in base a quanto previsto dall'art. 1, comma 639 e s.m.i. della Legge n. 147/2013, come aggiornati, da ultimo, dall'art.1, comma 780, Legge n. 160/2019. La tassa è istituita a copertura integrale dei costi relativi al servizio di gestione dei rifiuti urbani che comprende lo spazzamento, la raccolta, il trasporto, il recupero, il riciclo, il riutilizzo, il trattamento e lo smaltimento dei rifiuti. La tassa è dovuta da chiunque possieda o detenga a qualsiasi titolo locali ed aree scoperte, adibiti a qualsiasi uso e suscettibili di produrre rifiuti urbani. La TARI è corrisposta in base a tariffa commisurata ad anno solare, cui corrisponde un'autonoma obbligazione tributaria, determinata sulla base del costo del servizio quantificato dal Piano Economico Finanziario.

Il "Regolamento comunale per l'applicazione della tassa sui rifiuti TARI" è stato approvato con Deliberazione di Consiglio Comunale n. 32/29.09.2020 e modificato con Deliberazione di Consiglio Comunale n. 20/29.06.2021. Con deliberazione di Consiglio Comunale n. 13/28.04.2020 è stato approvato il "Regolamento per la gestione dell'area comunale di stoccaggio provvisorio di rifiuti solidi urbani e assimilati".

Le tariffe della TARI, suddivise tra utenze domestiche e utenze non domestiche, vengono annualmente definite con deliberazione del Consiglio Comunale consultabile sul sito del Comune e pubblicate sul sito del Ministero dell'Economia e Finanze e possono essere così descritte:

TIPOLOGIA DI TARIFFA	COMPOSIZIONE TARIFFE
Per le utenze domestiche	- parte fissa della tariffa determinata applicando alla superficie dell'alloggio e dei locali che ne

	costituiscono pertinenza le tariffe per unità di superficie parametrate al numero di occupanti; - parte variabile determinata in relazione al numero degli occupanti; - tributo provinciale TEFA
Per le utenze non domestiche la tariffa si diversifica sulla base delle tipologie di attività (categorie) previste dal D.P.R. n. 158/1999	- parte fissa determinata applicando alla superficie soggetta al tributo le tariffe per unità di superficie riferite al tipo di attività svolta, calcolate sulla base dei coefficienti di potenziale produzione Kc; - parte variabile determinata applicando alla superficie soggetta al tributo le tariffe per unità di superficie riferite al tipo di attività svolta, calcolate sulla base dei coefficienti di potenziale produzione Kd; - tributo provinciale TEFA

Alla tassa si aggiunge la percentuale dovuta per il TEFA Tributo per l'esercizio delle funzioni di tutela, protezione e igiene dell'ambiente, ex art. 19 D.Lgs. n. 504/1992.

A partire dal 01.01.2021 il versamento degli importi dovuti a titolo di TEFA deve essere effettuato utilizzando lo specifico codice tributo "TEFA" istituito da Agenzia delle Entrate, pertanto, quanto dovuto a titolo di TEFA dovrà essere versato separatamente da quanto dovuto a titolo di TARI. Il corretto utilizzo del nuovo codice tributo "TEFA" permette che il pagamento sia indirizzato direttamente all'Ente provinciale destinatario.

Art. 5 Schema di Servizio scelto

L'art.3 del TQRIF sancisce che *"Entro il 31 marzo 2022, l'Ente territorialmente competente determina gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica che devono essere rispettati dal Gestore del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dai gestori dei singoli servizi che lo compongono, per tutta la durata del Piano Economico Finanziario, individuando il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori di cui alla seguente tabella, sulla base del livello qualitativo previsto nel Contratto di servizio e/o nella Carta della qualità vigente/i che deve essere in ogni caso garantito."* Per quanto concerne la Regione Piemonte, la funzione di Ente Territorialmente Competente (ETC) è svolta dalla conferenza d'ambito regionale, che si avvale dei sub-ambiti di area vasta, nelle more della sua costituzione. Nel caso del Comune di Ornavasso il ruolo di ETC è svolto da Consorzio Rifiuti del Verbano Cusio Ossola, a cui compete l'obbligo sopra citato. Attraverso la Deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 9 del 17 maggio 2022 avente come oggetto *"Delibera ARERA 15/2022 - Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF). Individuazione schema regolatorio per il periodo 2022-2025"*, il Consorzio Rifiuti del Verbano Cusio Ossola, a cui compete l'obbligo sopra citato, ha ritenuto di adottare lo Schema Regolatorio I, valutandolo più in linea con la attuale condizione di qualità del servizio.

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

Obbligo	Soggetto obbligato
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione	Tutti i gestori
Modalità di attivazione del servizio	Gestore tariffe e rapporto con gli utenti
Modalità per la variazione o cessazione del servizio	Gestore tariffe e rapporto con gli utenti
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati	Gestore tariffe e rapporto con gli utenti
Obblighi di servizio telefonico	Gestore tariffe e rapporto con gli utenti
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti	Gestore tariffe e rapporto con gli utenti

Art. 6 Gestione servizio TARI

Il Comune di Ornavasso in qualità di gestore delle tariffe e rapporto con gli utenti svolge le seguenti attività:

- informazioni di carattere generale attinenti alla TARI;
- informazioni relative alla specifica situazione di un contribuente;
- attivazione, variazione o cessazione del servizio;
- assistenza alla compilazione della modulistica TARI;
- emissione ruolo, stampa ed invio avvisi di pagamento con i relativi modelli F24 precompilati;
- verifica ed aggiornamento della banca dati;
- gestione richieste di rateizzazione, rimborsi, reclami, ricorsi;
- redazione solleciti di pagamento (avvisi bonari);
- emissione avvisi di accertamento;

Art. 7 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 istituzionale dell'Ente. Le medesime caratteristiche sono garantite anche nella relativa modulistica.

Il personale dell'ufficio tributi opera con la massima cortesia e disponibilità all'ascolto degli utenti con l'impegno di agevolare l'utenza nell'adempimento degli obblighi tributari e nell'esercizio dei diritti loro riconosciuti dalla legge o dai regolamenti. L'orario di apertura al pubblico degli uffici è articolato in modo da consentire la più ampia soddisfazione possibile delle esigenze dell'utenza.

La Carta della qualità ha validità pluriennale dal 1 gennaio 2023 al 31 dicembre 2025, salvo la possibilità di una periodica revisione biennale in linea con la verifica biennale del Piano Economico Finanziario del Gestore, come riportato nella delibera n. 363/2021 "Approvazione del metodo tariffario rifiuti (MTR-2) per il secondo periodo regolatorio 2022-2025" di ARERA. L'aggiornamento periodico della Carta avverrà quindi in concomitanza all'avvio del successivo periodo regolatorio come definito da ARERA, mentre eventuali modifiche potranno essere effettuate in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative del servizio o in caso di adozione di standard migliorativi o in presenza di esigenze manifestate dai gestori e dall'utenza.