



Comune di Cassino
Provincia di Frosinone

 **CASSINO**
A RACCOLTA

***Carta della qualità
del servizio di gestione
della Tassa sui Rifiuti Solidi Urbani***



Approvato con deliberazione della Giunta Comunale n. 191 del 10/05/2023

Sommario

1	PREMESSA	4
2	Cos'è e a cosa serve la carta della qualità del servizio	5
2.1	Natura e finalità della carta della qualità	5
2.2	Definizioni	5
3	Informazioni generali	10
3.1	Periodo di validità	10
3.2	Soggetti Gestori	10
3.3	Dove trovare la carta della qualità dei servizi.....	10
3.4	Ambiti di applicazione.....	11
3.5	Principi fondamentali.....	11
3.5.1	Eguaglianza	11
3.5.2	Imparzialità	11
3.5.3	Sostenibilità, efficacia ed efficienza del servizio	12
3.5.4	Coinvolgimento degli utenti e incentivi	12
3.5.5	Informazioni e comunicazioni agli utenti	12
3.5.6	Continuità del servizio di igiene urbana	12
4	Obblighi di servizio	14
4.1	Obblighi riguardanti la TARI	14
4.1.1	Indicazioni generali.....	14
4.1.2	Attivazione, variazione e cessazione del servizio	14
4.1.3	Richieste di rettifica degli importi addebitati.....	15
4.1.4	Risposta del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti	15
4.2	Reclami e richieste scritte di informazioni.....	16
4.2.1	Classificazione delle richieste scritte dell'utente	16
4.2.2	Procedura di presentazione reclami scritti e richieste informazioni	16
4.2.3	Risposta del gestore	17
4.3	Punti di contatto con l'utente.....	17
4.3.1	Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online.....	17
4.3.2	Obblighi di servizio telefonico	18
4.3.3	Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online.....	18
4.4	Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti.....	18
4.4.1	Termine per il pagamento della TARI.....	18
4.4.2	Modalità e strumenti di pagamento - TARI.....	18
4.4.3	Periodicità di riscossione.....	19
4.4.4	Modalità per la rateizzazione dei pagamenti.....	19
4.4.5	Quadro riepilogativo degli impegni assunti	20
5	Privacy.....	21
5.1	Informazioni sulla Privacy	21

Allegato 1 - Obblighi di servizio previsti per lo Schema regolatorio di riferimento	22
Allegato 2 - Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani.....	23

1 PREMESSA

Il Comune di Cassino assicura la gestione dei servizi di igiene urbana sul proprio territorio nel rispetto delle modalità, dei principi di qualità e degli standard dichiarati nella presente Carta della Qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani (in seguito Carta della Qualità).

La predisposizione e adozione di una Carta della Qualità è finalizzata a garantire chiarezza e trasparenza nel rapporto tra gli utenti e il Comune. Tale documento rappresenta infatti lo strumento grazie al quale il singolo cittadino conosce:

- che cosa deve attendersi dai servizi garantiti dal Comune nonché, se del caso, dalle società che operativamente svolgono tali servizi costituendo allo stesso tempo un mezzo di controllo del rispetto degli impegni presi;
- le regole di relazione tra utenti e Gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

Gli utenti serviti sono le utenze domestiche e le utenze non domestiche che producono rifiuti urbani così come definiti dalle norme di settore.

I servizi erogati, che rientrano nell'ambito di applicazione delle normative di settore (a partire innanzitutto dal D.Lgs. 152/06 e s.m.i.), della specifica regolazione da parte dell'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente, di seguito 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 piattaforma ecologica).

Il Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è il Comune di Cassino

Il Gestore della raccolta e trasporto è De Vizia Transfer S.p.A

Il Gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade è De Vizia Transfer S.p.A

2 Cos'è e a cosa serve la carta della qualità del servizio

2.1 Natura e finalità della carta della qualità

La presente Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani (in breve Carta) è aggiornata in ottemperanza alla delibera ARERA 15/2022/R/rif recante, all'Allegato A, il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF).

La Carta contiene, con riferimento a ciascun servizio, l'indicazione degli obblighi di servizio, degli indicatori e relativi standard di qualità contrattuale e tecnica previsti dall'Autorità, nonché degli standard ulteriori o migliorativi previsti dall'Ente territorialmente competente.

Le modalità con cui sono svolti i servizi sono stabilite nel Regolamento Comunale di Gestione dei Rifiuti.

Di seguito si presenta una descrizione generale delle modalità di effettuazione dei servizi di igiene urbana che interessano il territorio comunale.

La divulgazione della Carta della Qualità dei Servizi avviene tramite pubblicazione online sui seguenti siti web:

- <https://www.comune.cassino.fr.it>.

Per effetto della deliberazione di Consiglio Comunale n. 57 del 10.05.2022, il Comune ha posizionato la gestione nello Schema 1, tenuto conto del livello qualitativo previsto nel Contratto di servizio.

Gli obblighi e standard generali di qualità contrattuale e tecnica applicabili allo schema regolatorio di riferimento sono riportati, rispettivamente, negli Allegati 1 e 2 alla presente Carta.

2.2 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;
- **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;
- **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

- **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;
- **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;
- **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;
- **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;
- **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** è 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

3 Informazioni generali

3.1 Periodo di validità

La Carta ha validità pluriennale a decorrere dalla data di approvazione da parte della Giunta Comunale e viene revisionata con cadenza biennale. Anche prima della scadenza, tuttavia, è soggetta a revisione ed aggiornamento qualora si verificano modifiche normative e/o organizzative che si riflettano sul suo contenuto, sulle modalità di erogazione dei servizi e sui relativi standard di qualità. I gestori si impegnano a dare comunicazione agli utenti di eventuali modifiche mediante avviso sui propri siti internet e/o attraverso la documentazione allegata al primo documento di riscossione utile.

A fronte di importanti revisioni del servizio, il Gestore si impegna a pubblicare sul sito comunale - <https://www.comune.cassino.fr.it> - gli aggiornamenti periodici, anche nel corso dell'anno, per essere sempre più trasparente e vicino ai cittadini. Nel caso fosse necessario informare tempestivamente i cittadini, il Gestore si servirà anche di altre modalità di comunicazione (fatture, volantinaggio, App io, etc).

3.2 Soggetti Gestori

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).

Nell'ambito della gestione del **Comune di Cassino** i gestori sono:

- Comune di Cassino: gestore della Tariffa Rifiuti e dei rapporti con gli utenti

3.3 Dove trovare la carta della qualità dei servizi

La Carta della qualità è a disposizione di tutti gli utenti e può essere visionata/scaricata dai seguenti siti WEB:

- <https://www.comune.cassino.fr.it>;

Una copia della carta può essere richiesta gratuitamente anche presso gli sportelli fisici dei gestori.

- Servizio Igiene e Ambiente: P.zza De Gasperi 03043 Cassino (FR)
- Servizio Tributi: P.zza De Gasperi 03043 Cassino (FR)

3.4 Ambiti di applicazione

Sono tenuti al rispetto delle disposizioni contenute nel presente documento (in seguito Carta della qualità) tutti i gestori del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, relativamente agli utenti domestici e non domestici del servizio medesimo.

Dal momento che le attività incluse nel servizio integrato di gestione rifiuti sono svolte da soggetti distinti, il Comune, ai sensi del TQRIF, ha individuato i seguenti gestori obbligati agli adempimenti previsti dalla regolazione in materia:

- a) il gestore dell'attività di gestione e tariffe e rapporto con gli utenti per le prestazioni inerenti
 - I. all'attivazione, variazione o cessazione del servizio
 - II. ai reclami, alle richieste scritte di informazioni attinenti alla TARI
 - III. alle richieste di rettifica degli importi addebitati
 - IV. ai punti di contatto con l'utente quali, gli sportelli fisici, lo sportello online ed il servizio telefonico
 - V. alle modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti

Qualora un gestore riceva reclami e/o richieste riguardanti attività svolte da un altro gestore che opera nello stesso ambito tariffario, è tenuto a inoltrare la richiesta/reclamo al gestore competente secondo le disposizioni riportate nei singoli punti.

3.5 Principi fondamentali

3.5.1 Eguaglianza

Il Gestore, nell'erogazione del Servizio di gestione dei rifiuti urbani, rispetta il principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi. Nell'erogazione dei servizi non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione e opinione politica. Viene inoltre garantita la parità di trattamento del servizio prestato fra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie di utenti, nei limiti resi possibili dalle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale gestito. Il Gestore presta una particolare attenzione/adotta particolari iniziative nell'erogazione dei servizi, nei confronti dei soggetti disabili, nonché degli anziani e di appartenenti a fasce sociali deboli.

3.5.2 Imparzialità

Il Gestore adotta nei confronti degli utenti un comportamento ispirato a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

3.5.3 Sostenibilità, efficacia ed efficienza del servizio

Obbiettivo prioritario per il Comune è il conseguimento della massima sostenibilità del ciclo di gestione dei rifiuti urbani prodotti in ambito comunale, sia per quanto attiene gli aspetti ambientali, sia per quanto attiene gli aspetti sociali. Tale sostenibilità deve peraltro abbinarsi alla massima efficacia ed efficienza dei servizi resi alla comunità locale.

3.5.4 Coinvolgimento degli utenti e incentivi

Per una migliore gestione dei rifiuti il Comune di Cassino adotta ogni misura atta al coinvolgimento attivo degli utenti in tutte le fasi della gestione stessa. Possono essere previsti quindi l'incentivazione delle persone, associazioni, aziende, scuole che si siano particolarmente distinte nel favorire le iniziative delle raccolte differenziate dei rifiuti urbani, quali:

- ✓ attestati di benemerenzza, conferiti di norma annualmente, sulla base dei rendiconti periodici della raccolta differenziata, a riconoscimento delle iniziative più meritevoli e dell'impegno profuso;
- ✓ premi materiali, da distribuirsi in occasioni di particolari campagne di lancio e sensibilizzazione dell'iniziativa.

3.5.5 Informazioni e comunicazioni agli utenti

Il Comune di Cassino garantisce la più ampia ed immediata informazione agli utenti, in relazione alle tematiche di interesse. Tale informazione deve essere esaustiva, chiara e trasparente. Il Comune, con il supporto del gestore, persegue l'attuazione di programmi di educazione e di informazione ambientale per garantire la partecipazione degli utenti, per far crescere una consapevolezza diffusa sull'ambiente, per ottenere la piena collaborazione dei cittadini nella gestione dei rifiuti e in generale della conservazione dell'ambiente; in tali programmi possono essere opportunamente coinvolte le istituzioni scolastiche e le associazioni ambientaliste e culturali. Si prevede inoltre la raccolta e valutazione, anche tramite campionamenti statistici, dei giudizi e delle proposte dei cittadini riguardo la qualità del servizio di gestione dei rifiuti.

3.5.6 Continuità del servizio di igiene urbana

I servizi contemplati nella presente Carta della qualità sono da considerarsi ad ogni effetto servizi pubblici, costituendo quindi attività di pubblico interesse e non possono essere sospesi o abbandonati, salvo casi di forza maggiore. Il Comune di Cassino si impegna a garantire pertanto la continuità e regolarità dei servizi di Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani Pagina 9 di 19 igiene urbana, avvalendosi degli uffici che consentono di controllare e monitorare lo svolgimento

regolare delle azioni programmate dal gestore. In caso di astensione dal lavoro del personale per sciopero, il Comune si impegna altresì al rispetto delle norme di legge, fornendo la dovuta informazione agli utenti prima dell'inizio dello sciopero, nelle forme adeguate, dei modi, tempi ed entità di erogazione dei servizi nel corso dello stesso e delle misure per la loro riattivazione, anche tenuto conto delle disposizioni previste ai sensi del TITR e del TQRIF in relazione alla:

i) continuità e regolarità dei servizi di raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio delle strade.

4 Obblighi di servizio

4.1 Obblighi riguardanti la TARI

4.1.1 Indicazioni generali

Il rispetto degli obblighi di servizio riguardanti la gestione della TARI è in capo al Comune di Cassino.

Per quanto di seguito non esplicitato riguardante la gestione della TARI, si rimanda al Regolamento TARI adottato dal Comune, consultabile e scaricabile dal sito del Comune al seguente link

<https://www.comune.cassino.fr.it/uffici/area-finanziaria/servizio-fiscalita-locale-e-riscossioni-entrate-e-contratti-servizio-idrico-imposta-pubblicita-e-servizio-pubbliche-affissioni-contenzioso-tributario/ufficio-tari/>, che disciplina compiutamente tutti gli aspetti collegati al prelievo volto a coprire i costi relativi al servizio di gestione dei rifiuti urbani avviati allo smaltimento, svolto in regime di privativa pubblica.

4.1.2 Attivazione, variazione e cessazione del servizio

La richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata dall'utente al Comune entro trenta (30) giorni solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile compilando il modulo appositamente predisposto.

La modulistica è scaricabile dall'indirizzo <https://www.comune.cassino.fr.it/uffici/area-finanziaria/servizio-fiscalita-locale-e-riscossioni-entrate-e-contratti-servizio-idrico-imposta-pubblicita-e-servizio-pubbliche-affissioni-contenzioso-tributario/ufficio-tari/> in modalità anche editabile, ed è inoltre disponibile presso gli sportelli fisici del Comune.

Il modulo può essere trasmesso con le seguenti modalità:

- via e-mail, indirizzata a servizio.protocollo@comunecassino.telecompost.it
- mediante consegna allo sportello fisico del Comune di Cassino Piazza De Gasperi 1 Ufficio TARI tel. 0776 298306 - 0776 298444. Orari: Lun-Ven: 8:30 - 12:00 Mar e Giov: 16:00 - 17:00;

Le richieste di attivazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui ha avuto inizio il possesso o la detenzione dell'immobile come desunto dalla documentazione acquisita.

Le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere inviate al Comune entro novanta (90) giorni solari dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione compilando il modulo appositamente predisposto.

Le modalità di reperimento e di trasmissione dei suddetti moduli sono le medesime del paragrafo precedente.

Le richieste di variazione del servizio che comportano una riduzione dell'importo da addebitare all'utente producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione se la relativa richiesta è presentata

entro il termine di cui sopra, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine. Diversamente, le richieste di variazione che comportano un incremento dell'importo da addebitare all'utente producono sempre i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione.

Le richieste di variazione di cui all'articolo 238, comma 10, del D.lgs. n. 152/2006 devono essere presentate dalle utenze non domestiche ai sensi del D.L. n. 41/2021 entro il 30 giugno di ciascun anno e i relativi effetti decorrono dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello della comunicazione.

Le richieste di cessazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la cessazione se la relativa richiesta è presentata entro il termine di cui sopra, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine. (art. 58 bis comma 1 dovrebbe essere conforme)

4.1.3 Richieste di rettifica degli importi addebitati

Il modulo per la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati è scaricabile dal sito istituzionale dell'Ente al seguente indirizzo <https://www.comune.cassino.fr.it/uffici/area-finanziaria/servizio-fiscalita-locale-e-riscossioni-entrate-e-contratti-servizio-idrico-imposta-pubblicita-e-servizio-pubbliche-affissioni-contenzioso-tributario/ufficio-tari/> ed è inoltre disponibile presso gli sportelli fisici del Comune.

Il modulo può essere trasmesso con le seguenti modalità:

- via e-mail, indirizzata a servizio.protocollo@comunecassino.telecompost.it
- mediante consegna allo sportello fisico del Comune di Cassino Piazza De Gasperi 1 Ufficio TARI
tel. 0776 298306 - 0776 298444. Orari: Lun-Ven: 8:30 - 12:00 Mar e Giov: 16:00 - 17:00 ;

Gli operatori addetti del servizio telefonico o ai punti di contatto indicano all'utente le modalità per la presentazione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati.

4.1.4 Risposta del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti

Il Comune garantisce risposte chiare e comprensibili alle richieste di attivazione, variazione e di cessazione del servizio, indicando nella stessa i seguenti elementi minimi:

- a) il riferimento alla richiesta di attivazione, variazione, cessazione del servizio;
- b) il codice utente e il codice utenza;
- c) la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della TARI, ovvero della tariffa corrispettiva, l'attivazione, la variazione o la cessazione del servizio.

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

Con riferimento alla richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, nella risposta deve essere riportato, oltre agli elementi di cui all'art. 3.1.4 lett. a) e b), l'esito della verifica e in particolare:

- la valutazione della fondatezza o meno della richiesta di rettifica corredata dalla documentazione e dai riferimenti normativi da cui si evince la correttezza delle tariffe applicate in conformità alla normativa vigente;
- il dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale rettifica
- l'elenco della eventuale documentazione allegata.

Il tempo di risposta motivata alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, pari a sessanta (60) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti della richiesta scritta di rettifica inviata dall'utente e la data di invio all'utente della risposta motivata scritta.

Qualora l'utente indichi nella propria richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, un recapito di posta elettronica, il gestore utilizza in via prioritaria tale recapito per l'invio della risposta motivata.

4.2 Reclami e richieste scritte di informazioni

4.2.1 Classificazione delle richieste scritte dell'utente

I gestori come individuati dall'art. 2.2 adottano criteri prudenziali nella classificazione di una segnalazione scritta inviata dall'utente, classificando tale segnalazione come reclamo scritto in tutti i casi in cui non sia agevole stabilire se essa sia un reclamo scritto, una richiesta scritta di informazioni o di rettifica degli importi addebitati.

Ai fini della classificazione, non sono considerati i casi di sollecito o di reiterazione di uno stesso reclamo o richiesta scritta di informazione o di rettifica degli importi addebitati, qualora pervenuti entro i tempi massimi previsti per la risposta motivata definiti dal presente documento.

4.2.2 Procedura di presentazione reclami scritti e richieste informazioni

Il modulo per il reclamo scritto riguardante l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e per la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, nonché per la richiesta di informazioni riguardanti il predetto servizio è scaricabile dal sito internet istituzionale del Comune all'indirizzo <https://www.comune.cassino.fr.it/uffici/area-finanziaria/servizio-fiscalita-locale-e-riscossioni-entrate-e-contratti-servizio-idrico-imposta-pubblicita-e-servizio-pubbliche-affissioni-contenzioso-tributario/ufficio-tari/> ed è inoltre disponibile presso gli sportelli fisici del Comune.

I moduli possono essere trasmessi ai rispettivi gestori competenti via mail, a mezzo posta o presso gli sportelli fisici del Comune al seguente indirizzo: Comune di Cassino Piazza De Gasperi 1 Ufficio TARI tel. 0776 298306 - 0776 298444. Orari: Lun-Ven: 8:30 - 12:00 Mar e Giov: 16:00 - 17:00.

È fatta salva la possibilità per l'utente di inviare ai rispettivi gestori il reclamo scritto, ovvero la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, senza utilizzare il modulo pubblicato sui rispettivi siti, purché la comunicazione contenga almeno gli stessi campi obbligatori ivi riportati.

4.2.3 Risposta del gestore

Qualora l'utente indichi nel proprio reclamo, ovvero nella richiesta scritta di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, un recapito di posta elettronica, i gestori come individuati dall'art. 2.2 utilizzano in via prioritaria tale recapito per l'invio della risposta motivata.

I gestori come individuati dall'art. 2.2 formulano risposte motivate, complete, chiare e comprensibili, ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni o di rettifica degli importi addebitati, indicando nella stessa i seguenti elementi minimi:

- a) il riferimento al reclamo scritto, ovvero alla richiesta scritta di informazioni o di rettifica degli importi addebitati;
- b) il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.

Con riferimento al reclamo scritto, nella risposta devono essere riportati, oltre ai suddetti elementi:

- la valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi applicati;
- la descrizione e i tempi delle eventuali azioni correttive poste in essere dal gestore;
- l'elenco della eventuale documentazione allegata.

Il tempo di risposta motivata ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni, pari a trenta (30) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore di cui all'art. 2.2 del reclamo scritto o della richiesta scritta di informazioni e la data di invio all'utente della risposta motivata scritta.

4.3 Punti di contatto con l'utente

4.3.1 Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online

La costituzione dello sportello sia fisico che online non costituisce un obbligo nello schema regolatorio della qualità adottato dal Comune di Cassino; ciononostante sono disponibili i seguenti uffici:

- Comune di Cassino: Ufficio Tari Piazza Alcide De Gasperi 03043 Cassino (FR)
 - o Telefono: 0776 298306 - 0776 298444
 - o Email tari@comunecassino.it PEC: servizio.protocollo@comunecassino.telecompost.it

- Orario ricevimento: Lun-Ven: 8:30 - 12:00 - Mar e Giov: 16:00 - 17:00
- Servizio Igiene e Ambiente: P.zza De Gasperi 03043 Cassino (FR)
 - telefono 0776 298416
 - Email igiene.sanita@comunecassino.it
 - PEC: servizio.protocollo@comunecassino.telecompost.it
 - Orario ricevimento dal lunedì al venerdì dalle 9:30 alle 12:30 martedì e giovedì anche dalle 15:30 alle 17:30

4.3.2 Obblighi di servizio telefonico

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e il gestore della raccolta e trasporto hanno l'obbligo di disporre di almeno un numero verde totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza.

Il numero verde del gestore tariffe e rapporto con gli utenti e della raccolta e trasporto è 800 086 508.

4.3.3 Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online

Lo schema regolatorio adottato dal Comune di Cassino non prevede l'obbligo dell'istituzione di uno sportello fisico e online.

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

4.4.1 Termine per il pagamento della TARI

Il termine di scadenza per il pagamento è fissato in almeno venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione del documento di riscossione, con riferimento al pagamento in un'unica soluzione ovvero al pagamento della prima rata, come riportato nel documento di riscossione.

4.4.2 Modalità e strumenti di pagamento - TARI

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti garantisce all'utente almeno una modalità di pagamento gratuita dell'importo dovuto per la fruizione del servizio.

É fatta salva la possibilità per il gestore di prevedere ulteriori modalità di pagamento definite in accordo con il Comune.

Qualora il gestore preveda una modalità di pagamento onerosa, non può essere eventualmente addebitato all'utente un onere superiore a quello sostenuto dal gestore stesso per l'utilizzo di detta modalità. Le modalità previste per il pagamento TARI sono le seguenti:

- Modello F24
- PagoPA

4.4.3 Periodicità di riscossione

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto ad inviare almeno una volta all'anno il documento di riscossione secondo le modalità e con i contenuti prescritti ai sensi del TITR, fatta salva la possibilità per il gestore, in accordo con il Comune, di prevedere una maggiore frequenza di invio del documento di riscossione, comunque non superiore al bimestre.

In presenza di una frequenza di riscossione annuale, il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto a garantire all'utente almeno due rate di pagamento a scadenza semestrale, fermo restando la facoltà del medesimo utente di pagare in un'unica soluzione entro i termini deliberati.

4.4.4 Modalità per la rateizzazione dei pagamenti

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto a garantire la possibilità di ulteriore rateizzazione di ciascuna delle rate di cui al precedente paragrafo:

- a) agli utenti che dichiarino mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/2000 di essere beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico e/o gas e/o per il settore idrico;
- b) a ulteriori utenti che si trovino in condizioni economiche disagiate, individuati secondo i criteri definiti dal Comune;
- c) qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni.

L'importo della singola rata non potrà essere inferiore ad una soglia minima pari a cento (100) euro, fatta salva la possibilità per il gestore di praticare condizioni di rateizzazione migliorative indipendentemente dall'importo dovuto.

La richiesta di ulteriore rateizzazione da parte dell'utente che ne ha diritto deve essere presentata entro la scadenza del termine di pagamento riportato nel documento di riscossione.

Le somme relative ai pagamenti delle ulteriori rate possono essere maggiorate:

- a) degli interessi di dilazione non superiori al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea;
- b) degli interessi di mora previsti dalla vigente normativa solo a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento rateizzato.

Gli interessi di dilazione non possono essere applicati qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni, a causa di prolungati periodi di sospensione dell'emissione di documenti di riscossione per cause imputabili al gestore.

4.4.5 Quadro riepilogativo degli impegni assunti

La tabella seguente riepiloga gli impegni assunti dal Comune di Cassino per il rispetto delle disposizioni di cui alla Delibera ARERA n. 15 del 18/01/2022.

PRESTAZIONE	TERMINE PREVISTO	TERMINE DI IMPEGNO
Tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio	30 giorni dalla richiesta	Entro 30 giorni dalla data di richiesta dell'utente
Tempo di risposta alle richieste di variazione/cessazione del servizio	30 giorni dalla richiesta	Entro 30 giorni dalla data di richiesta dell'utente
Risposta a reclami scritti	30 giorni	Entro 30 giorni dalla ricezione
Rilascio di informazioni di carattere generale (normativa, tariffe, scadenze, adempimenti, modalità di versamento)	30 giorni	In tempo reale (richiesta a sportello o telefonica). Entro 10 giorni lavorativi (richiesta per posta elettronica ordinaria o certificata).
Rilascio di informazioni relative alla specifica situazione del contribuente	30 giorni	Entro 10 giorni lavorativi
Rettifica degli importi addebitati	60 giorni	Entro 60 giorni dalla ricezione
Emissione avvisi di pagamento	20 giorni	Invio dell'avviso almeno 20 giorni prima della scadenza della prima rata.
Gestione delle istanze per riduzioni/agevolazioni/rateizzazioni	30 giorni dalla richiesta	Entro 30 giorni dalla richiesta.
Gestione delle istanze di autotutela su avvisi d'accertamento	30 giorni dalla richiesta	Entro 30 giorni dalla richiesta.
Rettifica degli importi non dovuti	120 giorni dalla richiesta	Entro 120 giorni dalla richiesta
Rimborso di tributi non dovuti	180 giorni dalla richiesta.	Entro 180 giorni dalla richiesta (il termine è sospeso da richieste di chiarimenti e/o integrazioni da parte dell'ufficio, fino al ricevimento di quanto richiesto).

Gli standard di qualità del servizio sono da considerarsi validi in condizioni normali di esercizio, con esclusione di situazioni straordinarie per eventi naturali eccezionali o causati da terzi, scioperi (diretti o indiretti) o atti dell'Autorità Pubblica.

5 Privacy

5.1 Informazioni sulla Privacy

Tutte le informazioni relative alla privacy sono reperibili alla pagina web:

- ✓ <https://www.comune.cassino.fr.it>.
- ✓ <https://www.deviziaarera2020.com/cassino/>.
- ✓ Impresa: DE VIZIA Transfer SpA

**Allegato 1 - Obblighi di servizio previsti per lo Schema regolatorio di riferimento
(in grigio lo schema adottato dal Comune di Cassino)**

Obbligo	Schema I	Schema II	Schema III	Schema IV
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione	SI	SI	SI	SI
Modalità di attivazione del servizio	SI	SI	SI	SI
Modalità per la variazione o cessazione del servizio	SI	SI	SI	SI
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati	SI	SI	SI	SI
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online	n.a.	SI	SI	SI
Obblighi di servizio telefonico	SI	SI	SI	SI
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti	SI	SI	SI	SI
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi	SI	SI	SI	SI
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare	SI	SI	SI	SI
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità	SI	SI	SI	SI
Predisposizione di un programma delle attività di raccolta e trasporto	SI	SI	SI	SI
Predisposizione di un piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità*	n.a.	n.a.	SI	SI
Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto	n.a.	n.a.	n.a.	SI
Predisposizione di un programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade	SI	SI	SI	SI
Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade	n.a.	n.a.	n.a.	SI
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani	SI	SI	SI	SI

*(per le gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, ovvero anche laddove l'implementazione di tali sistemi non assicuri un'adeguata copertura del territorio servito)

**Allegato 2 - Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani
(in grigio lo schema adottato dal Comune di Cassino)**

Standard generali	Schema I	Schema II	Schema III	Schema IV
Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta consegnate all'utente entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta consegnate all'utente entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a reclami scritti inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di reclami, ovvero di richieste inoltrate al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte ricevute dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, inoltrate all'utente, entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, inviate entro sessanta (60) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Tempo medio di attesa tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico)	n.a.	Solo registrazione	Solo registrazione	<=240 secondi
Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti effettuati entro centoventi (120) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata entro quindici (15) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare con tempo di intervento entro quindici (15) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Puntualità del servizio di raccolta e trasporto	n.a.	n.a.	80%	90%
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti	n.a.	n.a.	80%	90%
Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto non superiori a ventiquattro (24) ore	n.a.	n.a.	n.a.	85%
Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade	n.a.	n.a.	80%	90%
Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade non superiore a ventiquattro (24) ore	n.a.	n.a.	n.a.	85%
Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro quattro (4) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	n.a.	70%	80%	90%