



COMUNE DI BASSANO IN TEVERINA (PROVINCIA DI VITERBO)

CARTA DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO INTEGRATO GESTIONE RIFIUTI NEL TERRITORIO COMUNALE DI BASSANO IN TEVERINA (VT)



Comune di Bassano in Teverina in qualità di:
Gestore Tariffe e Rapporti con gli Utenti



SATE Spa in qualità di:
Raccolta Rifiuti, lavaggio, spazzamento strade

PREMESSO CHE

- ai sensi della Deliberazione ARERA 18 gennaio 2022 – 15/2022/R/RIF, il Comune di Bassano in Teverina, in assenza di Ente di governo dell'Ambito, regolarmente costituito ed operativo, assume la qualifica di Ente Territorialmente Competente (di seguito ETC) nel Servizio Integrato della gestione dei rifiuti urbani;

- con la soprarichiamata deliberazione ARERA si è approvato il nuovo Testo Unico per la Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF);

- ai sensi dell'art. 5.1 del TQRIF, l'ETC provvede all'adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, previa approvazione della stessa per ogni singola gestione; provvedendo ad integrare in un unico testo coordinato i contenuti delle Carte di Qualità predisposte dai singoli gestori, ciascuno per i servizi di rispettiva competenza

- ai sensi dell'art.5.2 del TQRIF e dell'art. 3 del TITR (Del. Arera 444/2019/RIF), tale carta è pubblicata sul sito istituzionale dell'ente. Tale documento deve altresì contenere, 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.

In riferimento alla matrice degli schemi regolatori, il Comune di Bassano in Teverina ed il relativo servizio integrato di gestione dei rifiuti, si posiziona nello **Schema I – LIVELLO QUALITATIVO MINIMO**

		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>SCHEMA I</p> <p>LIVELLO QUALITATIVO MINIMO</p>	<p>SCHEMA III</p> <p>LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO</p>
	QUALITÀ CONTRATTUALE = SI	<p>SCHEMA II</p> <p>LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO</p>	<p>SCHEMA IV</p> <p>LIVELLO QUALITATIVO AVANZATO</p>

I cui **OBBLIGHI DI SERVIZIO**, come da Tabella 2, sono i seguenti

Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all' Art 5
Modalità di attivazione del servizio di cui all' Art 6 e 7
Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui all' Art 10 e 11
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazione e di rettifica degli importi addebitati, di cui all' Art 13, 17 e 18
Obblighi di servizio telefonico di cui all' Art 20 e 22
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi di cui al Titolo V (ad eccezione dell' Art 28.3)
Obblighi in materia di servizio di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi di cui all' Art 29 e 30
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all' Art 32
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di cui all' Art 35.1
Predisposizione di un <i>Programma delle attività di raccolta e trasporto</i> di cui all' Art 35.2
Predisposizione di un <i>Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade</i> di cui all' Art 42.1
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbano all' Art 48

In riferimento agli standard generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani (di cui alla tabella 1 art.53.1), in relazione allo **schema I – LIVELLO QUALITATIVO MINIMO**, si precisa che gli stessi risultano non applicati allo schema di posizionamento “I” sopra individuato. Non sono previsti al momento standard ulteriori o migliorativi.



**COMUNE DI
BASSANO IN TEVERINA
(PROVINCIA DI VITERBO)**

**CARTA DELLA QUALITA'
DEL
SERVIZIO GESTIONE TARI**

INDICE

- I. *Carta della qualità*
 1. Cos'è e che finalità ha la Carta
 2. Quadro legislativo e regolamentare
 3. Cos'è la TARI
 4. Esclusioni e riduzioni della TARI
 5. Il ruolo del Comune
 6. Principi di erogazione del servizio
 7. Servizi erogati
 8. Validità della Carta

- II. *Le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie*
 1. Istituti a tutela del contribuente
 2. Come esercitare il diritto di accesso
 3. Come effettuare reclami, proposte e suggerimenti
 4. Punti di contatto con l'utente

- III. *Le modalità di ristoro dell'utenza in forma specifica o mediante restituzione totale o parziale del corrispettivo versato, in caso di inottemperanza*
 1. Come ottenere il ristoro

- IV. *Le modalità di calcolo e di pagamento*
 1. Come si riscuote la TARI
 2. Modalità di calcolo della TARI
 3. Tempi di pagamento della TARI
 4. Quando e come si presenta la dichiarazione TARI
 5. Come avviene la rettifica dell'avviso di pagamento TARI
 6. Cosa succede in caso di morosità

- V. *Modulistica TARI*

I. Carta della qualità

1. Cos'è e che finalità ha la Carta

La carta dei servizi TARI è uno strumento per fornire ai cittadini un'informazione completa sul tributo che i contribuenti versano per coprire i costi dei servizi di raccolta, trasporto e smaltimento dei rifiuti, oltre alla pulizia delle strade e dei parchi; viene elaborata allo scopo di garantire ai contribuenti la massima trasparenza su ogni aspetto del tributo, oltre alle indispensabili informazioni tecniche.

Gli standard di livelli minimi di qualità previsti nell'erogazione di servizi, che il Comune s'impegna a garantire ai cittadini, sono derogabili soltanto se più favorevoli. In caso di mancato rispetto degli obiettivi e/o degli standard prefissati, il cittadino/utente può presentare reclamo con le modalità previste.

Il riconoscimento della mancata o difettosa erogazione di una singola prestazione, può dare luogo ad azioni correttive e, se espressamente richiesto, ad un eventuale indennizzo/rimborso.

2. Quadro legislativo e regolamentare

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, recante i Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”;
- Legge 27 luglio 2000, n. 212 “Statuto dei diritti del contribuente”;
- D.P.C.M. 19/05/1995;
- D.L. 30/07/1999 n. 286, art. 11;
- L. n. 244/2007, art. 2, c. 461;
- al D.Lgs. 27 ottobre 2009, n. 150 in materia di ottimizzazione del lavoro pubblico, di efficienza e trasparenza delle Pubbliche Amministrazioni, come modificato dal D.Lgs. n. 74/2017;
- al D.Lgs. 14 marzo 2013 n. 33 in tema di “Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni”.

Regolamento TARI

Delibera C.C. n. 28 TARI del 17/06/2021

Delibera C.C. n. 32 TARI del 25/06/2020

Delibera C.C. n. 6 TARI del 28/04/2023

Atti di approvazione tariffa

Delibera C.C. n.11 TARI 2022 del 29/04/2022

Delibera C.C. n. 28 TARI 2021 del 25/06/2021

Delibera C.C. n. 26 TARI 2020 del 24/07/2020

3. Cos'è la TARI

TARI è l'acronimo di TAssa RIfiuti, la nuova imposta comunale istituita con la legge di stabilità 2014.

Presupposto della TARI è il possesso o la detenzione a qualsiasi titolo di locali o di aree scoperte a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani.

Si intendono per:

- *locali* le strutture stabilmente infisse al suolo chiuse da ogni lato o anche su tre lati verso l'esterno, anche se non conformi alle disposizioni urbanistico-edilizie;
- *aree scoperte* sia le superfici prive di edifici o di strutture edilizie, sia gli spazi circoscritti che non costituiscono locale, come tettoie, balconi, terrazze, campeggi, dancing e cinema all'aperto, parcheggi;
- *utenze domestiche* tutti i locali destinati ad abitazione e quelli collegabili con vincolo di pertinenzialità,
- *utenze non domestiche* le restanti superfici, tra cui le comunità, le attività commerciali, artigianali, industriali, professionali e le attività produttive in genere.

La presenza di arredo oppure l'attivazione anche di uno solo dei pubblici servizi di erogazione idrica, elettrica, calore, gas, telefonica o informatica costituiscono presunzione semplice dell'occupazione o conduzione dell'immobile e della conseguente attitudine alla produzione di rifiuti.

Soggetti passivi ed attivi TARI

E' soggetto passivo Tari chiunque possieda o detenga a qualsiasi titolo locali o aree scoperte a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani, con vincolo di solidarietà nel caso di pluralità di possessori o di detentori dei locali o delle aree stesse.

In caso di pluralità di possessori o di detentori, essi sono tenuti in solido all'adempimento dell'unica obbligazione tributaria.

In caso di detenzione temporanea di durata non superiore a 6 mesi nel corso dello stesso anno solare, la TARI è dovuta soltanto dal possessore dei locali e delle aree a titolo di proprietà, usufrutto, uso, abitazione o superficie.

Nel caso di locali in multiproprietà e di centri commerciali integrati, il soggetto che gestisce i servizi comuni è responsabile del versamento della TARI dovuta per i locali e le aree scoperte di uso comune e per i locali e le aree scoperte in uso esclusivo ai singoli possessori o detentori, fermi restando nei confronti di questi ultimi gli altri obblighi o diritti derivanti dal rapporto tributario riguardante i locali e le aree in uso esclusivo.

Per le parti comuni condominiali di cui all'articolo 1117 c.c. utilizzate in via esclusiva il tributo è dovuto dagli occupanti o conduttori delle medesime.

E' soggetto attivo del tributo il Comune di Bassano in Teverina per gli immobili soggetti al tributo che insistono sul suo territorio.

Definizione e classificazione di rifiuti urbani, speciali e pericolosi

Per tali definizioni si rimanda al "Regolamento TARI" del Comune art 3, 4, 5 e 6

4. Esclusioni e riduzioni della TARI

Non sono soggetti all'applicazione della TARI i seguenti locali e le seguenti aree scoperte:

a) locali ed aree scoperte non suscettibili di produrre rifiuti urbani, quali ad esempio:

Utenze domestiche

- solai e sottotetti non collegati da scale, fisse o retrattili, da ascensori o montacarichi;
- centrali termiche e locali riservati ad impianti tecnologici, quali cabine elettriche, vano ascensore e quei locali dove non è compatibile la presenza di persone o operatori;
- locali in oggettive condizioni di non utilizzo in quanto inabitabili, purché di fatto non utilizzati, o oggetto di lavori di ristrutturazione, restauro o risanamento conservativo in seguito al rilascio di licenze, permessi, concessioni od autorizzazioni, limitatamente al periodo di validità del provvedimento e, comunque, non oltre la data riportata nella certificazione di fine lavori;

Utenze non domestiche

- centrali termiche e locali riservati ad impianti tecnologici quali cabine elettriche, silos e simili, dove non è compatibile o non si abbia di regola la presenza umana;
- locali destinati esclusivamente all'esercizio del culto, con esclusione delle pertinenze;

- aree scoperte destinate all'esercizio dell'agricoltura, silvicoltura, allevamento e le serre a terra;
 - superfici destinate esclusivamente all'esercizio di attività sportiva, quali campi da gioco o vasche delle piscine, con esclusione delle superfici destinate ad usi diversi, quali spogliatoi, servizi igienici, uffici, biglietterie, bar, ristoranti, spalti, ecc, che restano invece soggette al tributo;
 - aree adibite in via esclusiva al transito dei veicoli destinate all'accesso alla pubblica via ed al movimento veicolare interno;
 - aree impraticabili o intercluse da recinzione;
 - aree in abbandono o di cui si possa dimostrare il permanente stato di inutilizzo;
 - zone di transito e manovra degli autoveicoli all'interno delle aree degli stabilimenti industriali;
 - aree adibite in via esclusiva all'accesso dei veicoli alle stazioni di servizio dei carburanti;
- b) aree scoperte pertinenziali o accessorie a locali tassabili quali, a titolo di esempio, parcheggi gratuiti a servizio del locale, aree a verde, giardini, corti, lastrici solari, balconi, verande, terrazze e porticati non chiusi o chiudibili con strutture fisse;
- c) aree comuni condominiali ai sensi dell'art. 1117 del codice civile non detenute o occupate in via esclusiva.

Il tributo non è dovuto in relazione alla quantità di rifiuti assimilati che il produttore dimostri di aver avviato al recupero.

Il Comune, con regolamento di cui all'articolo 52 del decreto legislativo 15 dicembre 1997 n.446, può prevedere riduzioni tariffarie ed esenzioni.

I Comuni possono concedere riduzioni ed esenzioni anche diverse da quelle previste dalla legge.

Per le riduzioni si rimanda al Regolamento Comunale.

5. Il Ruolo del Comune

Il Comune è titolare della potestà impositiva relativamente alla TARI – Tassa Rifiuti, esercita questa potestà nella persona del Funzionario Responsabile Area Finanziaria, che si avvale del personale assegnato all'Ufficio Tributi per lo svolgimento delle attività di riscossione. 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.

6. Principi di erogazione del servizio

-Equità

Il Comune assicura che il prelievo tributario sia commisurato all'effettiva capacità contributiva garantendo 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

Il Comune eroga 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.

-Partecipazione

Il Comune s'impegna 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 L. 241/90 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. . Per gli aspetti di relazione con l'utente, il Comune garantisce l'identificabilità del personale ed individua i responsabili degli uffici e dei servizi coinvolti.

-Efficienza ed efficacia

Il Comune pone 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

Il Comune assicura 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

Il Comune considera 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.

-Riservatezza

Il Comune si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al GDPR.

7. Servizi erogati

La tabella che segue indica i servizi erogati, le modalità per accedere agli uffici, i referenti a cui rivolgersi, e l'elenco della modulistica che è possibile reperire consultando la home page dal sito.

<p>Informazioni per appuntamenti</p>	<p>Ufficio Tributi disponibile nei giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 8,00 alle ore 14,00 lunedì e mercoledì dalle ore 15.00 alle ore 18.00 Tel: 0761.407012 Email: ragioneria@comune.bassanoiteverina.vt.it Pec: uffici@pec.comune.bassanoiteverina.vt.it</p>
<p>Servizio per istanze di rateizzazione</p>	<p>Ufficio Tributi disponibile nei giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00 lunedì e mercoledì dalle ore 15.00 alle ore 17.00 Tel: 0761.407012 Email: ragioneria@comune.bassanoiteverina.vt.it Pec: uffici@pec.comune.bassanoiteverina.vt.it</p>
<p>Servizio per richieste di annullamento in sede di autotutela</p>	<p>Ufficio Tributi disponibile nei giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00 lunedì e mercoledì dalle ore 15.00 alle ore 17.00 Tel: 0761.407012 Email: ragioneria@comune.bassanoiteverina.vt.it Pec: uffici@pec.comune.bassanoiteverina.vt.it</p>
<p>Servizio per ricorso/mediazione</p>	<p>Funzionario Responsabile del Servizio disponibile nei giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00 lunedì e mercoledì dalle ore 15.00 alle ore 17.00 Tel: 0761.407012 Email: ragioneria@comune.bassanoiteverina.vt.it Pec: uffici@pec.comune.bassanoiteverina.vt.it</p>
<p>Per Assistenza relativa a tariffazione, iscrizioni, variazioni, cancellazioni, subentri, ecc..</p>	<p>Ufficio Tributi disponibile nei giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00 lunedì e mercoledì dalle ore 15.00 alle ore 17.00 Tel: 0761.407012 Email: ragioneria@comune.bassanoiteverina.vt.it Pec: uffici@pec.comune.bassanoiteverina.vt.it</p>

8. Validità della Carta

La Carta dei Servizi ha validità pluriennale ed è soggetta a revisione del contenuto sulle modalità di erogazione dei servizi.

II. Le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie

1. 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:

a) Ravvedimento operoso: il contribuente che, entro la scadenza fissata, abbia omesso, in tutto o in parte, il pagamento di un tributo, o non abbia correttamente adempiuto alla presentazione della dichiarazione, può avvalersi del ravvedimento operoso, a condizione che l'ufficio non abbia ancora contestato la violazione. In tal modo, entro i termini previsti dalla legge o dai Regolamenti dell'Ente, per ciascun tributo, il contribuente potrà sanare spontaneamente la propria posizione versando il tributo maggiorato di sanzioni ridotte e di interessi legali calcolati sui giorni di ritardo;

b) 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;

c) Ricorso/mediazione alle Commissioni Tributarie; Ricorso al Garante del Contribuente.

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

- Errore di persona o di soggetto passivo;
- 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, può essere esercitata anche se è pendente un giudizio, o se l'atto è divenuto ormai definitivo perché sono decaduti i termini per ricorrere e anche se è stato presentato ricorso ma questo è stato respinto, con sentenza passata in giudicato, per motivi di ordine formale. Tale potere non è invece ammesso quando il ricorso è stato respinto per motivi riguardanti il merito della controversia e la sentenza sia divenuta definitiva.

La presentazione dell'istanza di autotutela non sospende il termine per la presentazione del ricorso.

d) Ricorso alle commissioni tributarie

Nei casi in cui il contribuente ritenga illegittima o infondata la pretesa dell'ufficio ed esperito anche il tentativo di autotutela, può avviare l'iter del processo tributario.

Il processo tributario disciplinato dal D.Lgs.n.546/1992 e successive modificazioni si articola in tre gradi di giudizio:

- 1° grado Commissione Tributaria Provinciale;
- 2° grado Commissione Tributaria Regionale;
- 3° grado Corte di Cassazione.

Gli atti che possono essere impugnati sono:

- o Avvisi di accertamento e liquidazione;
- o Ingiunzioni di pagamento;
- o Provvedimenti che negano la spettanza di agevolazioni e/o rimborsi;

o Ogni altro atto che per legge sia autonomamente impugnabile davanti alle Commissioni tributarie.

Ai sensi dell'art 7 dello Statuto 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, della Commissione Tributaria 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.

Dal 1 gennaio 2016, il contribuente che voglia contestare l'atto impositivo il cui valore non sia superiore ad € 50.000,00, può avvalersi dell'istituto del reclamo/ricorso.

Si può proporre ricorso/reclamo intestato alla Commissione Tributaria Provinciale di Viterbo nel termine di 60 giorni dalla data di ricevimento dell'atto che si intende impugnare, a pena di inammissibilità, notificandolo secondo una delle modalità appresso indicate:

-a mezzo di ufficiale giudiziario, con le modalità previste dall'articolo 137 e seguenti del codice di procedura civile;

-direttamente a mezzo del servizio postale, mediante spedizione dell'istanza in plico senza busta raccomandato con avviso di ricevimento (piegare il ricorso e spollarlo e sulla facciata esterna scrivere l'indirizzo del Comune via XXV Aprile-01030 Bassano in Teverina VT)

- mediante invio telematico all'indirizzo di posta elettronica certificata dell'Ente:uffici@pec.comune.bassanoiteverina.vt.it con le modalità di cui all'art. 10 dal D.M. del 04/08/2015 (adottato in attuazione Decreto 23 dicembre 2013, n. 163) in cui è previsto che il ricorso inviato in forma di documento informatico deve rispettare alcuni requisiti, ed in particolare: deve essere in formato PDF/A-1a o PDF/A-1b e deve essere sottoscritto con firma elettronica qualificata o firma digitale.

-Il ricorso/reclamo può essere proposto personalmente dal contribuente se il valore della lite è inferiore ad € 3.000,00; se supera tale valore vi è l'obbligo di assistenza da parte di un difensore abilitato (per valore della lite si intende l'importo del tributo al netto degli interessi e delle eventuali sanzioni irrogate).

Termini della notifica

A pena di inammissibilità, entro 60 giorni dalla data di notifica dell'atto da impugnare, il ricorso/reclamo intestato alla Commissione Tributaria Provinciale di Viterbo deve essere notificato al Comune di Bassano in Teverina, al seguente indirizzo: Via XXV Aprile -01030 Bassano in Teverina (VT). Successivamente, entro 30 giorni dal termine ultimo per la notifica del ricorso al Comune, in caso di tacito rifiuto, il ricorso, redatto in duplice copia, conformemente all'atto di reclamo, può essere proposto alla Commissione Tributaria Provinciale di Viterbo (novantesimo giorno dalla notifica dell'atto da impugnare).

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 che opera presso la Direzione Regionale dell'Agenzia delle Entrate. È un organo collegiale che opera in piena autonomia ed è costituito da tre componenti scelti e nominati dal presidente della Commissione Tributaria Regionale appartenenti alle categorie dei magistrati, docenti universitari, notai sia in attività che a riposo, dirigenti dell'amministrazione finanziaria e di ufficiali della Guardia di Finanza a riposo, avvocati, dottori commercialisti e ragionieri pensionati.

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.

2. Come esercitare il 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 L. 7 agosto 1990, n. 241 e ss.mm.ii.

3. Come effettuare reclami, proposte e suggerimenti

Ogni utente può presentare reclami relativamente all'erogazione del servizio, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta. Il reclamo dovrà essere presentato, in forma scritta, mediante consegna diretta, per posta, per posta elettronica, contenere le generalità della persona che lo ha redatto, con indirizzo, numero di telefono e la sua firma.

L'eventuale presentazione informale (verbale, diretta, telefonica o anonima) sarà considerata una semplice segnalazione alla quale non verrà, tuttavia, data risposta scritta. Oltre ai reclami gli utenti possono presentare, con le medesime modalità, proposte di miglioramento dei servizi e suggerimenti in merito agli stessi.

In caso di presentazione formale, il Funzionario Responsabile valuta il reclamo e risponde all'utente con la massima celerità.

Se il reclamo è riconosciuto fondato, il Funzionario Responsabile adotta i provvedimenti opportuni per eliminare il disservizio segnalato.

Al fine di agevolare l'utente, presso gli uffici relativi ai servizi, sono disponibili gli appositi modelli per la presentazione scritta di reclami. I modelli sono altresì disponibili nella home page del sito istituzionale nella sezione "MODULISTICA" o presso gli uffici comunali.

4. Punti di contatto con l'utente

Come da *Capitolo I punto 7*.

III. Le modalità di ristoro dell'utenza in forma specifica o mediante restituzione totale o parziale del corrispettivo versato, in caso di inottemperanza

1. Come ottenere il ristoro

Le richieste di rimborso, corredate di tutte le informazioni e i documenti che possono servire al Comune per ricostruire ed accertare l'accaduto, devono essere trasmesse entro 30 giorni dalla scadenza del termine tramite i seguenti canali:

-Per i possessori di caselle di posta elettronica certificata, via pec all'indirizzo uffici@pec.comune.-bassanoiteverina.vt.it (i messaggi provenienti da caselle mail ordinarie vengono scartati in quanto privi di valore legale);

-Per posta indirizzandola a Via XXV Aprile- 01030 Comune di Bassano in Teverina (VT). Riconosciuta la validità della richiesta, il Comune liquida l'importo al contribuente secondo le modalità dallo stesso indicate; in caso negativo, si darà un riscontro formale debitamente motivato entro il tempo massimo di 180 giorni.

Se la complessità del reclamo non consente il rispetto del tempo di risposta prefissato, l'utente viene informato tempestivamente sullo stato di avanzamento della pratica.

IV. Le modalità di calcolo e di pagamento

1. Come si riscuote la TARI

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

L'importo addebitato può essere versato in un'unica soluzione o in più rate (stabilite dal Consiglio Comunale) presso qualunque ufficio postale o sportello bancario, con le deleghe modello F24 semplificato pre-compilate allegate all'avviso di pagamento.

2. Modalità di calcolo della TARI

Per l'applicazione della TARI si considerano le superfici dichiarate o accertate ai fini dei precedenti prelievi sui rifiuti. Ai fini dell'attività di accertamento, il Comune, per le unità immobiliari ordinarie iscritte o iscrivibili nel catasto edilizio urbano, può considerare come superficie assoggettabile alla TARI, quella pari all'80% della superficie catastale determinata secondo i criteri stabiliti dal regolamento di cui al decreto del Presidente della Repubblica 23 marzo 1998, n.138. Per le unità immobiliari diverse da quelle a destinazione ordinaria iscritte o iscrivibili nel catasto edilizio urbano (quindi quelle incluse nelle categorie catastali D ed E) la superficie assoggettabile alla TARI rimane quella calpestabile.

Secondo l'Osservatorio del mercato mobiliare la superficie utile calpestabile è: la superficie al netto dei muri interni, dei pilastri e di quelli perimetrali.

Nella determinazione della superficie assoggettabile alla TARI non si tiene conto di quella parte di essa ove si formano, in via continuativa e prevalente, rifiuti speciali, al cui smaltimento sono tenuti a provvedere a proprie spese i relativi produttori, a condizione che ne dimostrino l'avvenuto trattamento in conformità alla normativa vigente.

Commisurazione della tariffa TARI

La TARI è corrisposta in base a tariffa commisurata ad anno solare ed i Comuni potranno decidere di applicare la TARI commisurando le tariffe o ai criteri determinati con il D.P.R. 158/1999 o, nel rispetto del principio chi inquina paga, alle quantità e qualità medie ordinarie di rifiuti prodotti per unità di superficie, in relazione agli usi e alla tipologia delle attività svolte nonché al costo del servizio dei rifiuti.

La TARI, come in precedenza la TARES, si compone di una parte fissa ed una variabile, oltre il tributo provinciale. La parte fissa è determinata considerando le componenti del costo del servizio di igiene urbana, la parte variabile copre i costi del servizio rifiuti integrato (raccolta, trasporto, trattamento, riciclo, smaltimento) ed è apportata alla quantità di rifiuti presumibilmente prodotti dal componente o dai componenti del nucleo familiare.

3. Tempi di pagamento della TARI

A seguito dell'adeguamento della periodicità di invio degli avvisi di pagamento, in caso di invio annuale, sono previste almeno n. 2 rate a scadenza semestrale o pagamento in una unica soluzione a scelta utente (vi è l'obbligo di allegare il bollettino).

In caso di invio infrannuale e di invio annuale con numero rate > 2, le rate saranno a intervalli regolari nel corso dell'anno, in coerenza con la periodicità del documento.

Il Comune di Bassano in Teverina resta fermo sulla disposizione di invio di n. 2 rate annuali a scadenza semestrale mediante invio di modello F24.

4. Quando e come si presenta la dichiarazione TARI

La dichiarazione di inizio, di variazione o di cessazione del possesso, della occupazione o della detenzione dei locali e delle aree scoperte deve essere presentata dal contribuente entro il termine di 90 giorni dall'inizio del possesso/detenzione, ovvero quello stabilito dal regolamento comunale. La dichiarazione deve essere compilata e sottoscritta utilizzando l'apposito modello messo a disposizione dal proprio Comune ed ha effetto anche per gli anni successivi finché non si verifichi una modifica dei dati dichiarati cui consegua un diverso ammontare della tassa. La dichiarazione può essere presentata anche da uno solo degli occupanti, detentori o possessori, nel caso di occupazione, detenzione o possesso in comune di un immobile.

Modalità di presentazione della dichiarazione TARI

Secondo quanto stabilito dall'ARERA, la dichiarazione TARI può essere presentata dal contribuente al comune, a mezzo di posta ordinaria all'indirizzo via XXV Aprile -01030 Bassano in Teverina (VT), oppure all'indirizzo mail ragioneria@comune.bassanointeverina.vt.it, o recandosi presso gli uffici comunali.

In caso di omessa presentazione della dichiarazione TARI entro il termine previsto, come da punto 4, si applica la sanzione dal 100% al 200% del tributo non versato. La sanzione sarà irrogata contestualmente all'avviso di accertamento per il recupero del tributo, maggiorato degli interessi legali e delle spese di notifica. Se la dichiarazione è infedele, si applica la sanzione dal 50% al 100% del tributo non versato.

Codici tributo TARI

I codici F24 rinominati che identificano la TARI (o la tariffa) sono:

- **3944** TARI (e TARES)
- **3945** TARI (e TARES), interessi **3946** TARI (e TARES), sanzioni **3950** tariffa
- **3951** tariffa, interessi **3952** tariffa, sanzioni
- **365E** TARI tassa sui rifiuti - art. 1, c. 639, L. n. 147/2013 TARES - art. 14 DL. n.201/2011
- **368E** tariffa art. 1, c. 668, L. n. 147/2013 - art. 14, c. 29, DL. n. 201/2011
- **366E** TARI tassa sui rifiuti - art. 1, c. 639, L. n. 147/2013 TARES - art. 14 DL. n. 201/2011INTERESSI
- **367E** TARI tassa sui rifiuti art. 1, c. 639, L. n. 147/2013 TARES art. 14 DL. n. 201/2011 SANZIONI
- **369E** tariffa art. 1, c. 668, L. n. 147/2013 art. 14, c. 29 DL. n. 201/2011 INTERESSI
- **370E** tariffa art. 1, c. 668, L. n. 147/2013 - art. 14, c. 29 DL. n. 201/2011 SANZIONI

5. Come avviene la rettifica dell'avviso di pagamento TARI

Laddove l'avviso inviato al contribuente, risultasse inesatto (categoria di tassazione utilizzata per le utenze non domestiche, al numero dei componenti il nucleo familiare, alla superficie tassata o al periodo di occupazione) è possibile attivare la procedura di riesame in autotutela con la presentazione di una istanza.

L'Ufficio TARI esaminerà le osservazioni del contribuente e, qualora riscontrasse un errore nella quantificazione del tributo, provvederà alla rettifica dell'avviso di pagamento. Il Comune provvederà inoltre alla restituzione degli importi eventualmente pagati in eccesso.

Secondo l'articolo 1 comma 4 del dl sulla finanza locale (16/2014), nel caso in cui il contribuente abbia effettuato un versamento a un Comune diverso da quello destinatario dell'imposta, il Comune che viene a conoscenza dell'errato versamento, anche a seguito di comunicazione del contribuente, deve attivare le procedure più idonee per il riversamento al Comune competente delle somme indebitamente percepite; nel caso di comunicazione da parte del contribuente, questo deve indicare sia gli estremi del versamento che l'importo versato, insieme ai dati catastali dell'immobile a cui si riferisce il versamento, il Comune destinatario delle somme e quello che ha ricevuto erroneamente il versamento, inoltre il contribuente non può in nessun caso essere sanzionato.

6. Cosa succede in caso di morosità

Il mancato, o il parziale versamento dell'importo dovuto per la TARI, entro le scadenze indicate nell'avviso di pagamento, comporterà inizialmente l'invio di un sollecito da parte del Comune (o da eventuale società esterna), successivamente, nel caso in cui si dovesse riscontrare, nonostante l'invio del sollecito, il persistere della situazione di inadempienza del contribuente, una notifica di un avviso di accertamento esecutivo e contestuale irrogazione di una sanzione del 30% calcolata sulle somme non versate o versate in ritardo, con l'addebito degli interessi moratori e delle spese di notifica.

Il contribuente può dimostrare l'avvenuto pagamento delle somme dovute, recandosi presso l'ufficio comunale sito in via XXV Aprile Bassano in Teverina (VT) presentando l'apposito modulo di richiesta di riesame del provvedimento oppure inviandolo mediante posta ordinaria all'indirizzo via XXV Aprile -01030 Bassano in Teverina (VT), indirizzo mail ragioneria@comune.bassanointeverina.vt.it.

Inoltre, nell'eventualità che il contribuente si accorga di omesso o parziale versamento della TARI, può regolarizzare la propria posizione versando spontaneamente gli importi ancora dovuti, senza maggiorazioni, a condizione che l'Ufficio non abbia già emesso avviso di accertamento a seguito di controlli.

Si rammenta che è obbligo dei contribuenti eseguire il versamento della TARI entro le scadenze prefissate e pubblicate ai sensi di legge, anche in caso di mancato recapito degli avvisi di pagamento, in questo caso sarà compito del contribuente stesso far presente il mancato ricevimento e richiedere presso l'ufficio comunale i relativi F24.

V. Modulistica TARI

Per la modulistica si rimanda a quanto pubblicato sul sito istituzionale del Comune sezione Amministrazione Trasparente.

CARTA DEI SERVIZI

Sommario

Sommario

Sommario	1
La Carta dei Servizi.....	3
Contenuti e diffusione.....	3
Riferimenti normativi.....	3
S.A.T.E. S.p.A.	5
Informazioni societarie	5
Mission e Valori	5
Operatività della S.A.T.E. S.p.A.	6
I principi	7
Eguaglianza e imparzialità.....	7
Qualità, sicurezza e ambiente	8
Continuità del servizio.....	8
Partecipazione.....	8
Trasparenza.....	8
Cortesìa e informazione	8
Efficacia ed efficienza	9
Chiarezza e comprensibilità dei messaggi.....	9
Professionalità e competenza	9
I servizi erogati.....	9
Servizio di raccolta stradale dei rifiuti urbani	9
Gestione dei ritardi / disservizi.	9
Raccolta rifiuti porta a porta.....	10
Raccolta rifiuti ingombranti.....	10

Centro di raccolta di Civita Castellana e Soriano nel Cimino.	10
Spazzamento stradale	11
Altri servizi	12
Standard di qualità del servizio	13
Tutela dell'utente	14
Trattamento dei dati personali	14
La disciplina dei reclami e delle richieste di informazioni.....	14
Diritto di accesso alle informazioni.....	15
Calendari di raccolta	16

La Carta dei Servizi

Contenuti e diffusione

La Carta dei Servizi costituisce parte integrante del rapporto tra il Gestore e i singoli Utenti finali dei servizi (di seguito: Utenti) e rappresenta il documento che definisce gli impegni che il Gestore si assume nei confronti degli Utenti con l'obiettivo di contribuire a migliorare la qualità dei rapporti e dei servizi forniti.

La Carta dei Servizi:

- fissa i principi e i criteri per l'erogazione dei servizi;
- riconosce agli Utenti il diritto di accesso ai dati e ai documenti del Gestore quale elemento essenziale di partecipazione consapevole ai servizi;
- definisce indicatori specifici che sono direttamente percepibili e valutabili da ciascun Utente;
- indica le modalità per l'inoltro di reclami e di richieste di informazioni da parte degli Utenti e le tempistiche per le relative risposte da parte del Gestore.

La Carta dei Servizi viene aggiornata ogni anno sulla base delle variazioni sostanziali rispetto a quanto in essa indicato per l'adeguamento dei parametri quantitativi e qualitativi dei servizi erogati rispetto alle esigenze degli Utenti. Inoltre, ogni cittadino può presentare osservazioni e proposte in merito ai suoi contenuti.

Le modifiche vengono portate a conoscenza degli Utenti assicurando la massima trasparenza e diffusione.

La Carta dei Servizi è a disposizione di ogni cittadino/Utente che può scaricarla direttamente dal sito internet www.satespa.it.

Riferimenti normativi

La presente Carta dei Servizi è adottata in attuazione:

- dell'articolo 27 della L.R. 11/2009 "Norme per la gestione integrata dei rifiuti e la bonifica delle aree inquinate"
- del Contratto di Servizio per la gestione integrata dei rifiuti urbani sottoscritto con l'Ambito Territoriale Integrato – A.T.I. n° 2 in data in data 9 dicembre 2009, Repertorio n. 117169, Raccolta36276 e registrato a Perugia in data 7 gennaio 2010 al n. 172.

I principali riferimenti normativi sono:

- D.P.C.M. del 27/01/94, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" pubblicato nella G.U. 22 febbraio 1994, n. 43;

- D.P.C.M. del 19/05/1995 "Schema generale di riferimento della Carta dei servizi pubblici sanitari" pubblicato nella G.U. 31 maggio 1995, n. 125 e nel quale sono emanati schemi generali di riferimento di Carte di Servizi pubblici;
- D.L. 30/07/1999 n. 286 "Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59" pubblicato nella G.U. 18 agosto 1999, n. 193, che prevede (Art. 11) l'obbligo dell'utilizzo dello strumento della Carta dei Servizi da parte dei soggetti erogatori, al fine di assicurare la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;
- Direttiva 24/03/04 della Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento Funzione Pubblica "Rilevazione della qualità percepita dai cittadini", pubblicata in G.U. del 5 aprile 2004, n. 80;
- Legge 24/12/2007 n. 244, pubblicata in G.U. del 28 dicembre 2007, n. 300 e che prevede (Art. 2, comma 461) l'obbligo per il soggetto Gestore di redigere e pubblicare la Carta dei Servizi in conformità a intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel Contratto di Servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie nonché le modalità di ristoro dell'utenza.

Il Gestore si impegna, inoltre, a rispettare le prescrizioni che derivano dalle deliberazioni emanate dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) nell'ambito della regolazione della qualità del servizio nel ciclo dei rifiuti.

S.A.T.E. S.p.A.

Informazioni societarie

La S.A.T.E. S.p.A. è una società mista pubblica, partecipata al 51% dal comune di Civita Castellana. Nasce nel 2001 come "Civita Castellana Ambiente S.p.A." e nel 2006 cambia nome nell'attuale S.A.T.E. S.p.A., acronimo di Servizi Ambiente Territorio Energia. Fino al 2009 svolgeva per il comune di Civita Castellana il servizio RSU, la raccolta stradale con una percentuale di differenziata limitata appena al 4%; nello stesso territorio dal 2010 ha intrapreso il cambio di tipologia di raccolta dei rifiuti solidi urbani e assimilabili, passando dalla classica raccolta stradale al "Porta a Porta" ovvero una raccolta differenziata spinta. Il sistema "Porta a Porta" pensato e realizzato dalle S.A.T.E. S.p.A. per Civita Castellana ha consentito un aumento notevole della percentuale di raccolta differenziata, passata da un 4% ad oltre il 75%, decisamente superiore a tanti comuni che spesso vengono citati come i più virtuosi dai media.

Il sistema "Porta a Porta" garantisce benefici sia al cittadino che al comune, e ovviamente anche all'ambiente. Il cittadino diventa così parte integrante del ciclo di raccolta, svolgendo a domicilio una prima selezione del materiale; inoltre si realizza una maggiore equità sociale tra gli utenti, garantendo lo stesso servizio a tutti e facendo emergere le utenze inesistenti alla tassazione.

Dal 2009 la S.A.T.E. S.p.A. è in costante crescita sia per sviluppo di attività che per fatturato; tra i principali clienti pubblici annovera i comuni di Civita Castellana, Rignano Flaminio, Corchiano e Gallese, ponendosi con estrema attenzione alle problematiche locali e ai risvolti sociali nei territori dove va ad operare.

A fine 2013 contava circa 40 dipendenti e un parco macchine di oltre 35 mezzi di varie dimensioni e tipologie, disponendo altresì di numerosi cassoni scarrabili sia con la riduzione volumetrica che semplici o a tenuta stagna.

La S.A.T.E. S.p.A. dispone di un centro ecologico di proprietà, sito in Località Prataroni nel comune di Civita Castellana, autorizzato allo stoccaggio di moltissime categorie di rifiuti e dispone inoltre di autorizzazione per il trasporto di molte tipologie di rifiuti.

Mission e Valori

Migliorare la qualità della vita costruendo un rapporto di fiducia con i cittadini, perseguendo l'equilibrio economico ed ambientale, valorizzando l'impegno dei lavoratori, rispettando e presidiando la legalità nella gestione dei rifiuti. Legalità significa regole comuni, condivise e rispettate. L'adesione alla legalità rappresenta per noi una scelta etica. Il nostro impegno si traduce nella responsabilizzazione dei comportamenti individuali e di squadra per tenere fede alla parola data, esprimendo coerenza, affidabilità e puntualità. Crediamo nell'azienda, negli obiettivi e nelle persone che la compongono. A tal scopo è per noi essenziale condividere informazioni e conoscenze, favorire l'adesione e la partecipazione di tutti, creare un ambiente di lavoro sereno e collaborativo. La nostra missione si basa sul bilanciamento di tre obiettivi: creazione di valore, tutela del territorio, crescita individuale, e per raggiungerli dobbiamo soddisfare tutte le legittime attese sociali, ambientali ed economiche, crescendo in modo da coniugare efficienza e innovazione.

Operatività della S.A.T.E. S.p.A.

La S.A.T.E. S.p.A. è una società mista pubblica, partecipata al 51% dal comune di Civita Castellana e opera nei comuni di

- Civita Castellana
- Bomarzo
- Bassano in Teverina
- Soriano nel Cimino

svolgendo il servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani ed assimilabili. Raccolta porta a porta di rifiuti solidi urbani ed assimilabili, spazzamento strade e gestione degli ecocentri di Civita Castellana e Soriano nel Cimino.

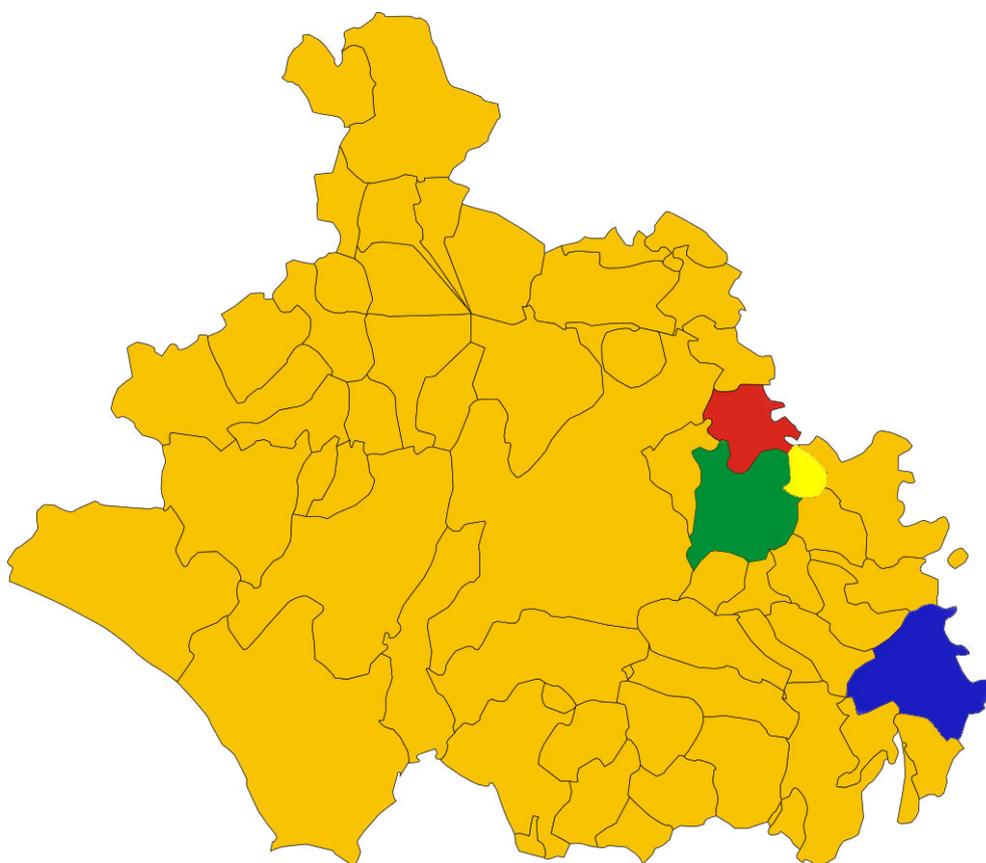


Figura 1 – Territori serviti da S.A.T.E. S.p.A.

I principi

Eguaglianza e imparzialità

Il rapporto tra gli Utenti e il Gestore è definito da regole che devono essere applicate indistintamente con principi di eguaglianza senza alcuna discriminazione.

Il Gestore garantisce parità di condizioni da cui deriva il medesimo livello di servizio agli Utenti, nell'ambito di tutti i territori di competenza.

Il Gestore agisce inoltre secondo criteri di obiettività, imparzialità e neutralità, fornendo tutta l'assistenza e le informazioni necessarie agli Utenti.

Qualità, sicurezza e ambiente

Il Gestore si impegna a garantire la qualità dei servizi forniti all'Utente nel rispetto delle prescrizioni legislative ed autorizzative e nella scelta dei materiali, di lavorazioni e tecnologie volti a garantire la sicurezza, la tutela della salute pubblica e la salvaguardia dell'ambiente.

Continuità del servizio

Il Gestore eroga un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. Qualora, in conseguenza di cause di forza maggiore o interventi necessari e urgenti per il buon andamento del servizio, si rendesse necessario sospendere o ridurre temporaneamente il servizio, il disservizio dovrà essere limitato al tempo strettamente necessario e, ove possibile, preannunciato con adeguato anticipo. Il Gestore, pertanto, si impegna ad adottare misure volte ad arrecare agli Utenti il minor disagio possibile, utilizzando tutti i mezzi a disposizione e limitando al minimo necessario i tempi che dovessero crearsi per il disservizio.

Partecipazione

L'Utente, in proprio o tramite associazioni dei Consumatori, ha diritto a ricevere dal Gestore tutte le informazioni relative al rapporto di utenza, secondo le modalità previste dalla legge 241/90 e s.m.i. e del DPR 184/06 e s.m.i, e a presentare istanze, produrre memorie e documenti, formulare osservazioni e suggerimenti e inoltrare reclami. Tali elementi saranno per il Gestore ottimi strumenti per il migliorare il proprio servizio.

Il Gestore si impegna a dare riscontro alle segnalazioni e proposte dell'utente, garantendo risposte chiare e tempestive.

Trasparenza

La gestione trasparente è a fondamento dell'operato della Società. Il Gestore è dotato di meccanismi di gestione indirizzati a caratterizzare ogni procedimento amministrativo secondo metodologie di trasparenza e accessibilità, nel più completo ossequio delle normative vigenti.

Cortesìa e informazione

Il personale addetto ai rapporti con il pubblico è tenuto a trattare con il massimo rispetto e cortesia l'Utente ed essere a disposizione per le richieste di informazioni.

Ogni dipendente è tenuto a rendersi disponibile per agevolare l'esercizio sia dei diritti sia dei doveri dei cittadini, informandoli sull'organizzazione del proprio servizio.

Il Gestore garantisce procedure amministrative chiare ponendo la massima attenzione nelle comunicazioni scritte e verbali rivolte all'utente.

Il Gestore, inoltre, assicura un'informazione tempestiva sulle eventuali variazioni delle modalità di erogazione del servizio.

Efficacia ed efficienza

Il Gestore persegue in maniera continuativa obiettivi di miglioramento e razionalizzazione del servizio erogato, anche mediante la sperimentazione e la ricerca di tecnologie e soluzioni innovative che rendano il servizio sempre più rispondente alle aspettative degli Utenti.

Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Il personale del Gestore a contatto con l'Utenza è tenuto ad utilizzare nei rapporti con la stessa una terminologia comprensibile alla generalità della cittadinanza, priva di termini specialistici, ponendo la propria attenzione nel rendere comprensibili le procedure contrattuali e nell'evitare all'Utente inutili attese e disagi.

Tutti i documenti scritti utilizzati nel rapporto fra Gestore e Utente (lettere, contratti, fatture, altro) devono essere redatti con particolare attenzione alla comprensibilità del linguaggio, alla chiarezza e brevità dei contenuti e all'utilizzo di termini del linguaggio quotidiano.

Professionalità e competenza

Le "idoneità tecniche professionali" dei dipendenti della Società permettono di operare nel rispetto della normativa ambientale e di sicurezza, perseguendo obiettivi di costante crescita, sia in termini di miglioramento delle raccolte differenziate sia in termini di miglioramento delle condizioni di sicurezza sul lavoro che di impatto ambientale verso il territorio e la popolazione.

I servizi erogati

Servizio di raccolta stradale dei rifiuti urbani

La raccolta stradale dei rifiuti urbani è effettuata 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.

Gestione dei ritardi / disservizi.

In caso di due o più giornate festive consecutive il servizio viene interrotto solo per una giornata. Il ritardato svuotamento di alcuni cassonetti derivante da cause estranee al Gestore come, per esempio, veicoli in sosta non autorizzata, lavori stradali, ostacoli dovuti al traffico, etc., viene comunque contenuto entro le 48 ore, salvo il caso che entro tale termine non sia superata la situazione di impedimento.

Modalità e frequenza del servizio per specifico Comune sono descritte e a disposizione degli Utenti sui siti internet.

Raccolta rifiuti porta a porta

Il servizio consiste nel ritiro delle diverse frazioni merceologiche tramite passaggio a domicilio calendarizzato. Il sistema prevede un conferimento tramite sacchi, mastelli, bidoni o altri idonei contenitori preventivamente esposti a cura dei singoli Utenti per il ritiro.

I contenitori, dopo lo svuotamento vengono ricollocati con i coperchi chiusi nel luogo appositamente individuato.

Per approfondimenti sui servizi erogati nei singoli territori comunali, consultare il sito internet Aziendale nel quali troverete:

- regole per la differenziazione e il conferimento dei diversi tipi di rifiuto;
- calendari di ritiro;
- modalità di contatto del servizio clienti.
- I servizi di raccolta per Aziende
- Gli eventi.

Raccolta rifiuti ingombranti

Nei Comuni serviti è attivo un servizio gratuito di raccolta rifiuti ingombranti a domicilio. Per ulteriori informazioni consulta il sito internet aziendale o contatti la sede operativa della S.A.T.E. S.p.A.

Centro di raccolta di Civita Castellana e Soriano nel Cimino.

Presso i Centri di Raccolta è possibile conferire le tipologie di rifiuti autorizzate. A titolo esemplificativo, di seguito, si elencano le categorie di rifiuti generalmente conferibili. (Per conoscere le categorie di rifiuti conferibili nei singoli Centri di Raccolta, consultare il sito internet della S.A.T.E. S.p.A.)

- ingombranti metallici domestici;
- legno e ingombranti legnosi;
- rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche;
- vetro;
- plastica;
- ferro e alluminio;
- carta e cartone (anche separati);
- sfalci e potature;
- olii minerali, grassi, lubrificanti (solo all'sola ecologica di Soriano nel Cimino) ;
- olii, grassi vegetali;

- pile e batterie esauste e accumulatori al piombo;
- farmaci scaduti;
- Toner e bombolette spray.

Gli Utenti possono accedere ai Centri di Raccolta nei giorni e negli orari di apertura al pubblico secondo le modalità indicate sul sito internet. Eventuali ulteriori giorni di chiusura vengono segnalati con apposito avviso sul sito internet aziendale almeno due giorni prima della chiusura.

ECOCENTRO DI CIVITA CASTELLANA:

Via Darwin, 4 Z.I. Loc.Prataroni
01033 Civita Castellana (VT)
P. I.V.A. 01683120560
Telefono: +39 0761 598143 r.a.
E-Mail : satespa@satespa.it

ECOCENTRO DI SORIANO NEL CIMINO:

Località Molinella , 01028 Soriano nel Cimino (VT)

Spazzamento stradale

La pulizia del suolo pubblico (strade, piazze, marciapiedi pubblici e/o privati ad uso pubblico) è effettuata sia manualmente, sia attraverso ausili meccanici. L'Azienda attua tutti gli accorgimenti tecnici necessari ad evitare il sollevamento di polveri, l'ostruzione delle caditoie stradali e dei manufatti, l'emissione di odori sgradevoli e di rumori molesti.

L'attività di spazzamento, è finalizzata alla pulizia ed all'igiene del suolo.

Le frequenze di spazzamento sono definite a seconda delle esigenze e delle caratteristiche urbanistiche proprie del territorio.

I calendari di servizio relativi ai singoli Comuni sono disponibili sul sito internet aziendale o presso gli Uffici Clienti.

Altri servizi

Laddove attivati dai singoli Comuni, S.A.T.E. S.p.A., eroga ulteriori servizi che rientrano nella più ampia sfera dell'Igiene Ambientale:

- pulizia dei mercati settimanali
- raccolta siringhe abbandonate
- pulizia superficiale delle grate delle caditoie e dei pozzetti stradali
- bonifica delle discariche abusive su aree pubbliche
- ritiro ingombranti a domicilio
- servizi in occasione di grandi eventi
- rimozione dei rifiuti abbandonati
- servizi cimiteriali

Maggiori informazioni sono disponibili sul sito internet aziendale oppure presso gli Uffici Clienti.

Standard di qualità del servizio

Agli Utenti è riconosciuto il diritto al rispetto dei livelli minimi di qualità (standard), individuati per ciascun indicatore elencato nella tabella successiva, a garanzia della qualità dei servizi resi. L'impegno dell'Azienda si traduce in un costante lavoro di verifica e controllo sui servizi resi e sulle risposte alle esigenze degli Utenti, al fine di un continuo miglioramento.

Nell'usufruire dei servizi, gli Utenti possono di volta in volta verificare se quanto dichiarato è effettivamente rispettato.

Per ogni indicatore sono definiti gli obblighi di servizio e gli standard che l'Azienda deve rispettare. In particolare, vengono definiti standard di qualità specifici ovvero gli standard riferiti alle singole prestazioni erogate (Tabella 1) e standard di qualità generali ovvero riferiti al complesso delle prestazioni erogate agli Utenti nell'arco di un anno (Tabella 2).

TABELLA 1 - STANDARD DI QUALITÀ SPECIFICI		
Indicatore	Descrizione	Livello specifico
Tempo di risposta ai reclami scritti	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore del reclamo scritto dell'utente e la data di invio all'utente da parte del Gestore della risposta motivata scritta	24 ore - 48 ore se necessario sopralluogo
Tempo di risposta alle richieste scritte di informazioni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta scritta di informazioni dell'utente e la data di invio al richiedente da parte del Gestore della risposta motivata scritta	24 ore
Raccolta rifiuti ingombranti	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta di intervento e l'effettiva data di ritiro	15 giorni lavorativi
Tempo di intervento su contenitori non svuotati per cause di forza maggiore	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della segnalazione di cassonetto non svuotato o tralasciato e l'effettivo svuotamento	48 ore
Tempo di intervento su contenitori rotti	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della segnalazione di cassonetto rotto e l'effettiva riparazione o sostituzione	07 giorni lavorativi - Laddove la sostituzione da capitolato è a carico del gestore
Tempo di intervento su zone da spazzare tralasciate o non servite per cause di forza maggiore	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della segnalazione di mancato spazzamento e l'effettivo spazzamento	48 ore

TABELLA 2- STANDARD DI QUALITÀ GENERALI	
Indicatori	Livello generale
Percentuale minima di ritiri di rifiuti ingombranti realizzati entro il tempo massimo di 15 giorni lavorativi	100%
Percentuale minima di svuotamenti dei contenitori stradali realizzati con le tempistiche programmate	100%

Tutela dell'utente

Trattamento dei dati personali

L'Azienda si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli Utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al D. Lgs. 196/2003 Codice in materia di protezione dei dati personali e s.m.i. e del GDPR - Regolamento generale sulla protezione dei dati (UE 2016/679).

La disciplina dei reclami e delle richieste di informazioni

In caso di reclamo il cittadino può segnalare le violazioni rispetto ai principi e agli standard contenuti nella presente Carta dei Servizi formulando un reclamo verbale o scritto.

Per facilitare l'Utente è stato predisposto un apposito modulo, disponibile sul sito internet, il cui utilizzo non è obbligatorio, ma raccomandato.

Nel reclamo l'Utente deve fornire tutte le informazioni utili in suo possesso per poterconsentire l'istruttoria di verifica.

È assicurata risposta scritta alle richieste o ai reclami scritti degli Utenti entro:

- 24 ore dalla ricezione della richiesta o del reclamo da parte dell'Azienda nel caso in cui per la formulazione di un riscontro all'Utente non sia necessario un sopralluogo,
- 48 ore dalla ricezione della richiesta o del reclamo da parte dell'Azienda nel caso in cui per la formulazione di un riscontro all'Utente si renda necessario un sopralluogo.

Le richieste di informazioni e i reclami / segnalazioni possono essere trasmessi da tutti gli Utenti con le seguenti modalità:

- nei comuni in cui opera S.A.T.E. S.p.A., compilando il modulo dedicato disponibile sul sito internet all'indirizzo www.satespa.it o consegnandolo alternativamente a mezzo:
 - consegna a mano presso l' Ufficio Clienti;
 - posta all'indirizzo: Via Darwin, 4 Z.I. Loc.Prataroni, 01033 Civita Castellana (VT)
 - email : satespa@satespa.it
 - fax : +39 0761 598143 r.a.

Diritto di accesso alle informazioni

Per garantire all'Utente una corretta e costante informazione sulle modifiche procedurali, normative, operative ed in generale sulle richieste e sulle iniziative aziendali che lo possano interessare, il Gestore utilizza i seguenti strumenti:

- il proprio sito internet
 - www.satespa.it
- L' Ufficio Clienti per tutti i comuni dove l'Azienda eroga il servizio sono siti in :

Via Darwin, 4 Z.I. Loc.Prataroni

01033 Civita Castellana (VT)

P. I.V.A. 01683120560

Telefono: +39 0761 598143 r.a.

E-Mail : satespa@satespa.it

Calendari di raccolta

Per garantire all'Utente una corretta e costante informazione, i calendari di raccolta sono disponibili sul sito internet www.satespa.it

CIVITA CASTELLANA :

	Indifferenziato	Organico	Carta e cartone	Plastica	Vetro e lattine
Lunedì	X				
Martedì		X	X Solo commercianti		
Mercoledì				X	
Giovedì		X dal 15/06 al 15/09			X domestico ogni 15 gg – commercianti tutte le settimane
Venerdì			X		
sabato		X			

BASSANO IN TEVERINA :

	Indifferenziato	Organico	Carta e cartone	Plastica e lattine	Vetro
Lunedì	X				
Martedì		X			
Mercoledì			X		
Giovedì				X	
Venerdì					X
sabato		X			

BOMARZO :

	Indifferenziato	Organico	Carta e cartone	Plastica e lattine	Vetro
Lunedì		X			
Martedì	X domestico ogni 15 gg				X domestico ogni 15 gg
Mercoledì		X			
Giovedì				X	
Venerdì			X		
sabato		X			

SORIANO NEL CIMINO :

	Indifferenziato	Organico	Carta e cartone	Plastica e lattine	Vetro
Lunedì		X			
Martedì	X domestico ogni 15 gg				X domestico ogni 15 gg
Mercoledì		X			
Giovedì				X	
Venerdì			X		
sabato		X			