

# CARTA DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO DI GESTIONE INTEGRATA DEI RIFIUTI URBANI

***GESTIONE TARIFFA E RAPPORTI CON GLI UTENTI***

**Comune di Villafranca in Lunigiana**





Autorità per il servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani  
Ambito Territoriale Ottimale "Toscana Costa"

---

## Sommario

|          |   |           |
|----------|---|-----------|
| <b>1</b> | <b>PREMESSA</b>                                   | <b>3</b>  |
| <b>2</b> | <b>GESTIONE TARIFFA E RAPPORTI CON GLI UTENTI</b> | <b>6</b>  |
| 2.1      | Modalità di prelievo                              | 6         |
| 2.2      | Modalità di riscossione                           | 6         |
| 2.3      | Modalità di attribuzione della parte variabile    | 6         |
| 2.4      | Organizzazione degli uffici                       | 6         |
| 2.5      | Accesso ai servizi da parte degli utenti          | 6         |
| 2.6      | Servizi offerti                                   | 7         |
| 2.7      | Standard di qualità                               | 7         |
| 2.8      | Regole di collaborazione                          | 12        |
| 2.9      | Istituti a tutela del contribuente                | 13        |
| <b>3</b> | <b>GLOSSARIO</b>                                  | <b>16</b> |

## 1 PREMESSA

La Carta della Qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani (o più semplicemente "Carta") è il documento attraverso il quale il Gestore, o i Gestori dei servizi, in qualità di erogatori di pubblico servizio, indicano 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.

Le previsioni del presente Schema di Carta della Qualità in termini di obblighi di servizio, standard di qualità ed indicatori, saranno adottati dalla Carta della Qualità unica (gestione tari + gestione servizio) per singola gestione, quindi per singolo Comune, che sarà approvata ai sensi dell'art. 5 del Testo unico sulla qualità del servizio rifiuti (TQRIF).

Tale approvazione dovrà avvenire, da parte dell'Autorità d'Ambito, entro il 31.12.2022 sulla base delle proposte del gestore del servizio della tariffa e rapporti con gli utenti e del gestore del servizio di raccolta, trasporto e spazzamento stradale, in coerenza con i contenuti del presente Schema di Carta della Qualità.

La Carta della Qualità unica contiene i diritti degli utenti del Comune, domestici e non domestici, che il Gestore, o i Gestori, si impegnano a garantire.

La Carta della Qualità unica è suddivisa in due sezioni:

La prima sezione, con contorno di colore verde, è relativa ai servizi di **raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio** svolti dal Gestore Unico **RetiAmbiente - ERSU**

La seconda sezione, con contorno di colore azzurro, è relativa ai servizi di **gestione della tariffa (TARI)** svolti dal Gestore **Comune di Villafranca in Lunigiana**

La Carta in particolare:

- individua i principi fondamentali cui deve attenersi il Gestore dei servizi, nello svolgimento del servizio affidato;
- individua gli standard di qualità del servizio che il Gestore si impegna a rispettare nel condurre le proprie attività;
- definisce i diritti di partecipazione, informazione e reclamo degli utenti;

La Carta è redatta nel rispetto delle norme regionali e nazionali con particolare riferimento a quanto previsto da:

- L.R. Toscana n. 9/2008;
- L.R. Toscana n. 69/2011;
- D.G.R. Toscana n. 59/2014;
- D.P.R. n. 168/2010 art. 11;
- Decreto Legge n. 1/2012 art. 8 e s.m.i.;
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "Principi

sull'erogazione dei servizi pubblici";

- Decreto Legislativo n. 286/1999 art. 11;
- Decreto Legislativo n. 152/2006 "Norme in materia ambientale", parte quarta "Norme in materia di gestione dei rifiuti e di bonifica dei siti inquinati";
- Legge n. 244/2007 (legge finanziaria per il 2008) art. 2 comma 461;
- Decreto Legislativo n. 116/2020;
- Delibera ARERA n. 444/2019/R/rif (TITR);
- Delibera ARERA n. 15/2022/R/rif (TQRIF).

La disciplina del servizio oggetto della Carta, in riferimento al Comune, è contenuta anche nei seguenti documenti, ai quali si rimanda per eventuali necessità di approfondimento:

**Contratto di Servizio e Disciplina Tecnica del Servizio** tra Autorità d'Ambito ATO Toscana Costa e Gestore unico RetiAmbiente spa (rep. 60534 del 17.11.2020) che stabilisce gli obblighi e gli standard di qualità di servizio che il Gestore dei servizi di raccolta e spazzamento e lavaggio strade deve rispettare e le eventuali penali (disponibile sul sito internet dell'ATO [www.atotoscanacosta.it](http://www.atotoscanacosta.it) nella sezione "Atti di Pianificazione" oppure nella sezione "Amministrazione Trasparente > Provvedimenti");

**Regolamento Comunale del servizio di gestione rifiuti**, che stabilisce le regole per lo svolgimento dell'attività di raccolta, trasporto e conferimento dei rifiuti urbani al fine di promuovere il recupero/riciclo e per la cura dell'igiene pubblica (disponibile sul sito internet del Comune e presso l'URP);

**Programma dei servizi di raccolta e spazzamento/lavaggio strade**, che indica i servizi programmati sulla singola via/strada/piazza (disponibile sul sito internet o su altro strumento informatico - es. App - del Gestore dei servizi di raccolta e spazzamento);

**Regolamento per l'applicazione delle penali**, che contiene le regole per l'applicazione delle penali al Gestore Unico da parte dell'Autorità d'Ambito (disponibile sul sito internet dell'ATO [www.atotoscanacosta.it](http://www.atotoscanacosta.it) nella sezione "Atti di Pianificazione" oppure nella sezione "Amministrazione Trasparente > Provvedimenti")

**Regolamento per l'applicazione della tariffa (TARI)**, in cui sono indicati i criteri applicativi della tariffa/tassa sui rifiuti quali soggetti passivi, superfici soggette, modalità di calcolo, agevolazioni e riduzioni, modalità di riscossione, accertamenti e contenzioso, rimborsi, sanzioni ed interessi per omessi pagamenti e omesse o infedeli dichiarazioni (disponibile sul sito internet del Comune e presso l'URP).

**Regolamento delle entrate tributarie comunali**, che stabilisce la disciplina generale della gestione e riscossione delle entrate tributarie comunali, compresa la Tari.



**Autorità per il servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani**  
Ambito Territoriale Ottimale "Toscana Costa"

---

L'Ambito Territoriale Ottimale Toscana Costa è composto dai seguenti 100 Comuni:

*Provincia di Livorno:* Bibbona, Campo nell' Elba, Capoliveri, Capraia Isola, Cecina, Collesalveti, LIVORNO, Marciana, Marciana Marina, Porto Azzurro, Portoferraio, Rio, Rosignano Marittimo.

*Provincia di Lucca:* Altopascio, Bagni di Lucca, Barga, Borgo a Mozzano, Camaiore, Camporgiano, Capannori, Careggine, Castelnuovo di Garfagnana, Castiglione di Garfagnana, Coreglia Antelminelli, Fabbriche di Vergemoli, Forte dei Marmi, Fosciandora, Galliciano, LUCCA, Massarosa, Minucciano, Molazzana, Montecarlo, Pescaglia, Piazza al Serchio, Pietrasanta, Pieve Fosciana, Porcari, San Romano in Garfagnana, Seravezza, Sillano Giuncugnano, Stazzema, Vagli di Sotto, Viareggio, Villa Basilica, Villa Collemandina.

*Provincia di Massa Carrara:* Aulla, Bagnone, CARRARA, Casola in Lunigiana, Comano, Filattiera, Fivizzano, Fosdinovo, Licciana Nardi, MASSA, Montignoso, Mulazzo, Podenzana, Pontremoli, Tresana, Villafranca in Lunigiana, Zeri.

*Provincia di Pisa:* Bientina, Buti, Calci, Calcinaia, Capannoli, Casale Marittimo, Casciana Terme Lari, Cascina, Castelfranco di Sotto, Castellina Marittima, Castelnuovo di Val di Cecina, Chianni, Fauglia, Guardistallo, Lajatico, Crespina Lorenzana, Montecatini Val di Cecina, Montescudaio, Monteverdi Marittimo, Montopoli in Valdarno, Orciano Pisano, Palaia, Peccioli, PISA, Pomarance, Ponsacco, Pontedera, Riparbella, San Giuliano Terme, San Miniato, Santa Croce sull'Arno, Santa Luce, Santa Maria a Monte, Terricciola, Vecchiano, Vicopisano, Volterra.

La Carta è valida per i Comuni serviti da RetiAmbiente spa (n. 84 nel 2022 - si veda la successiva Tabella 1) e non si estende ai Comuni che sono temporaneamente esterni al perimetro dell'affidamento al Gestore Unico (si veda la successiva Tabella 2).

Nella Carta sono consapevolmente presenti delle ridondanze (ad esempio, spesso vengono specificati i nomi plurimi con cui vengono definiti i Centri di Raccolta, oppure vengono ripetuti i significati di acronimi tipo "SOL" - società operative locali), con lo scopo di rendere i contenuti maggiormente chiari all'utente, senza la necessità di obbligarlo a frequenti rimandi.

Ad ogni modo, per una puntuale definizione dei termini e degli acronimi utilizzati, si rimanda al **glossario** in calce al testo (capitolo 14).

***[Nota per la lettura: al fine di una maggiore chiarezza della Carta, in sede di approvazione delle singole Carte della Qualità relative al singolo ambito gestionale (Comune) come previsto dal TQRIF, ovunque nel testo sia presente il termine "SOL" (società operativa locale), si potrà sostituire con il nome della società di gestione del servizio di raccolta e spazzamento effettivamente operante sul Comune].***



**Autorità per il servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani**  
Ambito Territoriale Ottimale "Toscana Costa"

---

## **2 GESTIONE TARIFFA E RAPPORTI CON GLI UTENTI**

La TARI, istituita ai sensi del comma 639 dell'art. 1 della L. n. 147/2013, è il tributo destinato alla copertura dei costi relativi al servizio di gestione dei rifiuti urbani, svolto in regime di privativa dai Comuni.

La TARI è dovuta da chiunque possieda o detenga a qualsiasi titolo locali o aree scoperte, a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani.

La TARI dovuta dagli utenti di ogni Comune è determinata annualmente, in ossequio al Contratto di Servizio e al MTR-2 ARERA, sulla base del Piano Finanziario redatto dai gestori, validato dall'Autorità d'Ambito e approvato in via definitiva da ARERA.

Il suo ammontare complessivo viene ripartito fra gli utenti domestici e non domestici sulla base di apposita delibera di Consiglio Comunale, con la quale vengono approvate le tariffe.

### **2.1 Modalità di prelievo**

La modalità di prelievo vigente nel territorio è:

#### **TARI TRIBUTO PRESUNTIVA (Metodo normalizzato Art. 1, comma 651 legge 147/2013)**

Il comune nella commisurazione della tariffa tiene conto dei criteri determinati con il regolamento di cui al decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158. Il titolare dell'incasso del tributo è il Comune.

### **2.2 Modalità di riscossione**

La modalità di riscossione vigente nell'ambito gestionale è:

#### **Direttamente in capo al Comune**

### **2.3 Modalità di attribuzione della parte variabile**

La modalità di attribuzione della parte variabile dei costi vigente nell'ambito gestionale è quella **parametrica**. Nello specifico per le utenze **domestiche** vengono utilizzati gli **indici DPR 158/99** e per le utenze **non domestiche** vengono utilizzati gli **indici DPR 158/99**.

### **2.4 Organizzazione degli uffici**

Di seguito si elenca la struttura organizzativa degli uffici:

#### **Comune di Villafranca in Lunigiana**

Dirigente / Funzionario Responsabile del tributo: -

Email: **a@a**

Indirizzo: **p.zza Aeronautica - 54028 Villafranca in Lunigiana (MS)**

## 2.5 Accesso ai servizi da parte degli utenti

Di seguito si indicano i canali a disposizione degli utenti per l'accesso ai servizi a distanza:

Numero Verde: **IN ATTIVAZIONE**

Altro recapito telefonico: **+39 0187 49881**

Posta ordinaria: **PIAZZA AERONAUTICA - 54028VILLAFRANCA LUNIGIANA(MS)**

Email: **tributi@comune.villafranca.ms.it**

PEC: **comune.villafrancainlunigiana@legalmail.it**

Indirizzo web di riferimento per gli obblighi di cui all'art. 3 del

TITR: **<https://comune.villafranca.ms.it/>**

Sportello online: -----

Di seguito si indicano riferimenti degli sportelli fisici a disposizione degli utenti:

Sede: **PIAZZA AERONAUTICA - 54028VILLAFRANCA LUNIGIANA(MS)**

Orari e giornate di apertura:

- Lunedì dalle 09:00 alle 12:00
- Mercoledì dalle 09:00 alle 12:00
- Venerdì dalle 09:00 alle 12:00

Tutte le informazioni sono comunque accessibili via web nella sezione trasparenza rifiuti dell'ente all'url: **<https://comune.villafranca.ms.it/>**

## 2.6 Servizi offerti

Di seguito si indicano i servizi offerti per ciascun canale di contatto:

| <b>Servizio</b>  | <b>Numeri telefonici</b> | <b>Sito web</b> | <b>Fax</b> | <b>Posta ordinaria</b> | <b>Posta elettronica</b> | <b>Sportello on line</b> | <b>Sportello fisico</b> |
|--|--------------------------|-----------------|------------|------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------|
| Informazioni   | X                        |                 |            | X                      | X                        |                          | X                       |
| Richiesta di attivazione del servizio di gestione rifiuti urbani | X                        |                 |            | X                      | X                        |                          | X                       |
| Richiesta di variazione o cessazione del servizio                | X                        |                 |            | X                      | X                        |                          | X                       |
| Assistenza alla compilazione della modulistica                   | X                        |                 |            | X                      | X                        |                          | X                       |
| Esame pratiche contribuenti                                      | X                        |                 |            | X                      | X                        |                          | X                       |
| Controllo riscossione  | X                        |                 |            | X                      | X                        |                          | X                       |
| Accesso agli atti dell'Ente                                      | X                        |                 |            | X                      | X                        |                          | X                       |
| Segnalazioni   | X                        |                 |            | X                      | X                        |                          | X                       |
| Reclami  | X                        |                 |            | X                      | X                        |                          | X                       |
| Richiesta rettifica importi                                      | X                        |                 |            | X                      | X                        |                          | X                       |

## 2.7 Standard di qualità

Di seguito si riportano, in forma sintetica e tabellare, gli indicatori che permettono all'utenza di

**Autorità per il servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani**  
Ambito Territoriale Ottimale "Toscana Costa"

verificare il livello di qualità offerto dall'ufficio suddivisi tra indicatori obbligatori ai sensi della Deliberazione ARERA n. 15/2022/R/RIF ed ulteriori indicatori:

| <b>INDICATORI OBBLIGATORI</b>                        |                                 |  |
|--|---------------------------------|--|
| <b>Servizio</b>                                      | <b>Indicatore di qualità</b>    | <b>Standard di qualità</b>   |
| Richieste di attivazione del servizio                | Tempo di risposta               | 30 gg lavorativi   |
|  | Contenuti minimi della risposta | a) il riferimento alla richiesta di attivazione del servizio;<br>b) il codice utente e il codice utenza;<br>c) la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della TARI, o della tariffa corrispettiva, l'attivazione del servizio.   |
| Richieste di variazione e di cessazione del servizio | Accessibilità                   | via posta, tramite e-mail o mediante sportello fisico e online, compilando l'apposito modulo scaricabile dalla home page del sito internet del gestore, in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici, laddove presenti, ovvero compilabile online.  |
|  | Contenuti minimi modulistica    | a) il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare la comunicazione o la richiesta;<br>b) i dati identificativi dell'utente, tra i quali cognome, nome, codice fiscale o denominazione societaria e partita IVA, e codice utente, indicando dove è possibile reperirlo;<br>c) il recapito postale e l'indirizzo di posta elettronica dell'utente;<br>d) i dati identificativi dell'utenza: indirizzo, dati catastali, superficie dell'immobile e codice utenza, indicando dove è possibile reperirlo;<br>e) l'oggetto della variazione (riguardante, ad esempio, la superficie dell'immobile o il numero degli occupanti residenti e/o domiciliati);<br>f) la data in cui è intervenuta la variazione o cessazione del servizio, adeguatamente documentata anche mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00. |
|  | Tempo di risposta               | 30 giorni lavorativi   |
|  | Contenuti minimi della risposta | a) il riferimento alla richiesta di variazione o di cessazione del   |

**Autorità per il servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani**  
Ambito Territoriale Ottimale "Toscana Costa"

|                 |  |   |
|-----------------|--|---|
|                 |  | <p>servizio;</p> <p>b) il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore che ha preso in carico la richiesta;</p> <p>c) la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della TARI, ovvero della tariffa corrispettiva, la variazione o cessazione del servizio.</p>  |
| Reclami scritti | Accessibilità                                      | scaricabile dalla home page del sito internet del gestore, disponibile presso i punti di contatto con l'utente, ovvero compilabile online.  |
|                 | Contenuti minimi modulistica e/o richiesta scritta | <p>a) il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare il reclamo;</p> <p>b) i dati identificativi dell'utente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- il nome, il cognome e il codice fiscale;</li> <li>- il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica;</li> <li>- il servizio a cui si riferisce il reclamo (raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade, gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti);</li> <li>- il codice utente, indicando dove è possibile reperirlo;</li> <li>- l'indirizzo e il codice utenza, indicando dove è possibile reperirlo;</li> <li>- le coordinate bancarie/postali per l'eventuale accredito degli importi addebitati.</li> </ul> |
|                 | Tempo di risposta                                  | 30 giorni lavorativi  |
|                 | Contenuti minimi della risposta                    | <p>a) il riferimento al reclamo scritto, ovvero alla richiesta scritta di informazioni o di rettifica degli importi addebitati;</p> <p>b) il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti;</p> <p>c) la valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi applicati;</p> <p>d) la descrizione e i tempi delle eventuali azioni correttive poste in essere dal gestore;</p> <p>e) l'elenco della eventuale documentazione allegata.</p>   |

**Autorità per il servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani**  
Ambito Territoriale Ottimale "Toscana Costa"

|   |  |   |
|---|--|---|
| Richieste scritte di informazioni                       | Tempo di risposta                                  | 30 giorni lavorativi  |
|   | Contenuti minimi della risposta                    | <p>a) il riferimento al reclamo scritto, ovvero alla richiesta scritta di informazioni o di rettifica degli importi addebitati;</p> <p>b) il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti;</p>  |
| Richieste scritte di rettifica degli importi addebitati | Accessibilità                                      | scaricabile dalla home page del sito internet del gestore, disponibile presso i punti di contatto con l'utente, ovvero compilabile online.  |
|   | Contenuti minimi modulistica e/o richiesta scritta | <p>a) il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare il reclamo;</p> <p>b) i dati identificativi dell'utente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- il nome, il cognome e il codice fiscale;</li> <li>- il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica;</li> <li>- il servizio a cui si riferisce il reclamo (raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade, gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti);</li> <li>- il codice utente, indicando dove è possibile reperirlo;</li> <li>- l'indirizzo e il codice utenza, indicando dove è possibile reperirlo;</li> <li>- le coordinate bancarie/postali per l'eventuale accredito degli importi addebitati.</li> </ul> |
|   | Tempo di risposta                                  | 60 gg lavorativi  |
|   | Contenuti minimi della risposta                    | <p>a) il riferimento al reclamo scritto, ovvero alla richiesta scritta di informazioni o di rettifica degli importi addebitati;</p> <p>b) il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti;</p> <p>c) 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;</p> <p>d) il dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale rettifica;</p>  |

**Autorità per il servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani**  
Ambito Territoriale Ottimale "Toscana Costa"

|                                      |                              |  |
|--------------------------------------|------------------------------|--|
|                                      |                              | <p>e) i dati di produzione dei rifiuti riportati nel documento di riscossione contestato, nel caso di tariffazione puntuale;</p> <p>f) l'elenco della eventuale documentazione allegata.</p>   |
| Sportello on line o sportelli fisici | Disponibilità e funzionalità | <p>Il Comune può attivare lo sportello fisico in aggiunta e/o in alternativa allo sportello <i>on line</i>.</p> <p>Consente inoltre di: reclami, richieste di rettifica e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di attivazione, variazione, cessazione del servizio, richieste ritiro dei rifiuti su chiamata, segnalazioni per disservizi e richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare. Per maggiori dettagli sulle informazioni/istruzioni che è possibile richiedere si rimanda a quanto indicato all'art. 6 della presente Carta</p> |
| Numero Verde                         | Accessibilità                | sia da telefonia fissa che mobile  |
|                                      | Servizi                      | <p>consente: di richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.</p> <p>Per maggiori dettagli sulle informazioni/istruzioni che è possibile richiedere si rimanda a quanto indicato all'art. 6 della presente Carta</p>   |
|                                      | Tempo medio di attesa        | <i>duecentoquaranta (240) secondi</i>  |
| Pagamenti                            | Termini                      | prima rata o unica soluzione: almeno venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione del documento di riscossione.  |
|                                      | Modalità e strumenti         | <p>deve essere disponibile almeno una modalità di pagamento gratuita sia in regime TARI che di tariffa corrispettiva.</p> <p>Per la sola tariffa corrispettiva deve essere disponibili almeno i seguenti strumenti di pagamento:</p> <p>a) versamento presso gli sportelli postali;</p> <p>b) versamento tramite sportello</p>   |

**Autorità per il servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani**  
Ambito Territoriale Ottimale "Toscana Costa"

|                                     |                             |  |
|-------------------------------------|-----------------------------|--|
|                                     |                             | <p>bancario/bancomat abilitati;<br/>c) domiciliazione bancaria o postale;<br/>d) carte di credito;<br/>e) assegni circolari o bancari.</p>   |
|                                     | Periodicità di riscossione  | <p>frequenza minima: una volta all'anno (almeno due rate di pagamento e facoltà di pagamento in unica soluzione)<br/>Frequenza massima: bimestrale</p>   |
|                                     | Rateizzazione dei pagamenti | <p>sono garantite ulteriori rateizzazione rispetto ai minimi indicati;<br/>a) agli utenti che dichiarino mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00 di essere beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico e/o gas e/o per il settore idrico;<br/>b) a ulteriori utenti che si trovino in condizioni economiche disagiate, individuati secondo i criteri definiti dall'Ente territorialmente competente;<br/>c) qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni.</p> <p><i>L'importo della singola rata non potrà essere inferiore ad una soglia minima pari a cento (100) euro, fatta salva la possibilità per il singolo gestore di praticare condizioni di rateizzazione migliorative indipendentemente dall'importo dovuto.</i></p> <p>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.</p> |
| Rettifiche degli importi non dovuti | Tempo di rettifica          | 120 giorni lavorativi  |

| <b>ULTERIORI INDICATORI</b>   |                              |                                    |
|---|------------------------------|------------------------------------|
| <b>Servizio</b>   | <b>Indicatore di qualità</b> | <b>Standard di qualità</b>         |
| Sportelli fisici (se in capo al gestore raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade) | Tempo massimo di attesa      | non superiore a trenta (30) minuti |



**Autorità per il servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani**  
Ambito Territoriale Ottimale "Toscana Costa"

---

## **2.8 Regole di collaborazione**

Tutti gli utenti possono accedere al Servizio di gestione tariffa e rapporto con gli utenti ed usufruire dei suoi servizi secondo le modalità individuate nella presente sezione della Carta dei Servizi.

Di seguito le regole di reciproca collaborazione e per l'interazione tra personale ed utenti.

### **Personale**

Assiste l'utente con cortesia, correttezza, competenza, disponibilità, imparzialità, riservatezza e senza discriminazione alcuna.

Garantisce l'accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi disponibili, nel rispetto dei tempi stabiliti nella Carta.

Il Responsabile indicato si impegna a far sì che il comportamento dei propri collaboratori sia ispirato a presupposti di riservatezza, cortesia e disponibilità da parte di tutti gli addetti, secondo le loro specifiche competenze, nei rapporti con gli utenti, auspicando che l'atteggiamento di questi ultimi sia improntato ad un criterio di proficua collaborazione, tale da agevolare in ogni occasione la corretta erogazione del servizio, nonché a favorire l'applicazione di tali elementi relazionali nei confronti degli utenti anche attraverso opportune e specifiche azioni formative dirette agli operatori di ogni ordine e grado.

Gli operatori del servizio si impegnano, nei rapporti con gli utenti che non appartengono alla categoria dei professionisti del settore, ad utilizzare in ogni occasione di comunicazione, sia verbale che scritta, un linguaggio semplificato e comprensibile ai destinatari, ponendo particolare cura alla spiegazione dei termini tecnici e giuridici.

### **Utente**

Rispetta gli orari, le norme elementari della corretta convivenza civile, il divieto di fumare;

E' cortese, corretto e disponibile con il personale; è preciso e collaborativo nel fornire tutte le informazioni richieste.

## **2.9 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 di seguito descritti:

### **Ravvedimento operoso**

Il contribuente che, entro la scadenza fissata, abbia omesso, 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, il contribuente potrà sanare spontaneamente la propria posizione versando il tributo maggiorato di sanzioni ridotte e di interessi legali calcolati sui giorni di ritardo.

Per il conteggio delle somme da versare ci si può rivolgere all'Ufficio Tributi, o agli altri uffici che gestiscono il tributo, al proprio consulente di fiducia o ad un centro di assistenza fiscale

autorizzato.

Per maggiori informazioni consultare il seguente link:

<https://comune.villafranca.ms.it/>

### **Autotutela**

L'autotutela consiste nel potere dell'Amministrazione Pubblica di correggere o annullare i propri atti che in sede di riesame siano riconosciuti illegittimi o infondati.

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

- 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 Responsabile/Dirigente dell'Ufficio o essere conseguente ad una iniziativa propria dell'ufficio. L'esercizio dell'autotutela è, comunque, una facoltà discrezionale il cui mancato esercizio non può costituire oggetto di impugnazione.

L'autotutela può essere esercitata anche se è pendente un giudizio, 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.

Per maggiori informazioni consultare il seguente link:

<https://comune.villafranca.ms.it/>

### **Interpello**

Ciascun contribuente, qualora ricorrano condizioni di obiettiva incertezza sulla corretta interpretazione di una disposizione normativa riguardante tributi comunali e sulla corretta qualificazione di una fattispecie impositiva alla luce delle disposizioni tributarie applicabili alle medesime, può inoltrare istanza di interpello.

L'istanza d'interpello deve riguardare l'applicazione della disposizione tributaria a casi concreti e personali. L'istanza di interpello può essere presentata anche dai soggetti che in base a specifiche disposizioni di legge sono obbligati a porre in essere gli adempimenti tributari per conto del contribuente. Il contribuente dovrà presentare l'istanza di interpello prima di porre in essere il comportamento o di dare attuazione alla norma oggetto di interpello.

Per maggiori informazioni consultare il seguente link:

<https://comune.villafranca.ms.it/>

### **Ricorso alle commissioni tributarie**

Nei casi in cui il contribuente ritenga illegittima o infondata la pretesa dell'ufficio 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:

- Avvisi di accertamento e liquidazione;
- Ruolo e cartelle di pagamento;
- Provvedimenti che negano la spettanza di agevolazioni e/o rimborsi;
- Ogni altro atto che per legge sia autonomamente impugnabile davanti alle Corti di Giustizia Tributarie.

Per consentire al contribuente di poter esercitare i 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.

### **Ricorso al garante del contribuente**

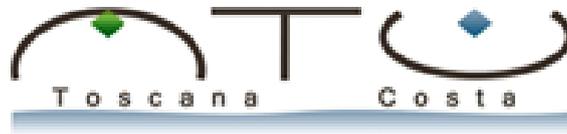
Con l'art. 13 della legge n. 212/2000 (nota come Statuto dei Diritti del Contribuente) è stata istituita la figura del Garante del Contribuente che opera presso la Direzione Regionale dell'Agenzia delle Entrate.

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 ed 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.

Il Garante del Contribuente della Regione Toscana ha sede in Via della Fortezza, 8 50100 Firenze (tel. 055/4978213 055/4978471)



**Autorità per il servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani**  
Ambito Territoriale Ottimale "Toscana Costa"

---

### 3 GLOSSARIO

**ARERA** - è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente ([www.arera.it](http://www.arera.it)).

**Associazioni per la tutela di utenti e consumatori** - sono le associazioni per la tutela dei consumatori iscritte nell'elenco regionale di cui alla L.R. Toscana n. 9/2008.

**Attivazione** - è l'avvio del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani.

**Autorità d'ambito ATO Toscana Costa** - Ente con personalità giuridica di diritto pubblico, istituito ai sensi della Legge Regionale 69/2011. E' l'Ente rappresentativo dei 100 Comuni appartenenti all'Ambito Territoriale Ottimale (ATO) "Toscana Costa" che esercita tutte le funzioni prima spettanti ai Comuni relativamente all'organizzazione e all'espletamento della gestione dei servizi pubblici ad essa assegnati, tra cui il servizio di gestione dei rifiuti urbani nel territorio di competenza. L'Autorità d'Ambito assume le funzioni di "Ente Territorialmente Competente" ai sensi della regolazione ARERA.

**Carta della qualità:** è il documento 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; la Carta della Qualità unica del servizio integrato di gestione rifiuti urbani, in caso di pluralità di gestioni (es. Gestore Tari + Gestore servizio raccolta e spazzamento), è integrata in un unico testo coordinato con i contenuti delle Carte di qualità predisposte dai singoli gestori ciascuno per i servizi di rispettiva competenza ed approvata dall'Autorità d'Ambito (art. 5 del TQRIF).

**Centro di raccolta (o "Centro comunale di raccolta" o "Stazione ecologica")** - i Centri di Raccolta comunali o intercomunali, ai sensi del DM 8/4/2008 e smi, sono costituiti da aree presidiate ed allestite ove si svolge unicamente attività di raccolta, mediante raggruppamento per frazioni omogenee per il trasporto agli impianti di recupero-trattamento dei rifiuti urbani, conferiti in maniera differenziata rispettivamente dalle utenze domestiche e non domestiche, nonché dagli altri soggetti tenuti in base alle vigenti normative settoriali al ritiro di specifiche tipologie di rifiuti dalle utenze domestiche.

**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;

**Compostaggio domestico** - il compostaggio domestico è un processo naturale, attivabile anche dalla singola utenza, per ricavare del buon ammendante (terriccio) dagli scarti organici di cucina e del giardino.

**Contratto di servizio** - atto che regola i rapporti tra Autorità d'Ambito e Gestore unico del servizio rifiuti RetiAmbiente spa, in relazione allo svolgimento dei servizi di raccolta, spazzamento, trasporto e smaltimento dei rifiuti urbani.

In riferimento ad ATO Toscana Costa, il Contratto rep. 60534 del 17.11.2020 firmato a Livorno;

**Data di invio è:**

- per le comunicazioni e le richieste inviate tramite fax o servizi postali, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna al servizio postale incaricato dell'inoltro; nel caso in cui il servizio postale non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
- per le comunicazioni e le richieste rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;
- per le comunicazioni e le richieste trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo del gestore o la data di invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica.

**Data di ricevimento è:**

- per le richieste e le comunicazioni inviate tramite fax o servizi postali, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna da parte del servizio postale incaricato dell'inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il servizio postale non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
- per le richieste e le comunicazioni ricevute presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta;
- per le richieste e le comunicazioni trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione;

**Disciplinare tecnico del servizio** (o "Disciplinare") - è l'allegato al Contratto di Servizio che contiene gli obblighi di servizio e gli standard di qualità per il Gestore Unico.

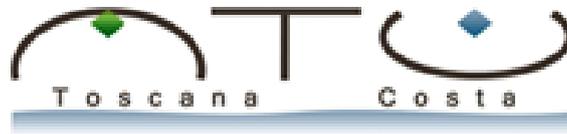
**Disservizio** - è il non corretto svolgimento del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ovvero dei singoli servizi che lo compongono che provoca disagi all'utente o interruzioni del servizio senza, tuttavia, generare situazioni di pericolo per l'ambiente, le persone, o le cose.

**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;

**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;

**Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti** - è il soggetto che eroga i



**Autorità per il servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani**  
Ambito Territoriale Ottimale "Toscana Costa"

---

servizi connessi all'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, ivi incluso il Comune che gestisce la suddetta attività in economia;

**Gestore della raccolta e trasporto** - è il soggetto che eroga il servizio di raccolta e trasporto, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia;

**Gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade** - è il soggetto che eroga il servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia;

**Gestore Unico** - vedi "RetiAmbiente spa";

**Giorni lavorativi** - i giorni da lunedì a venerdì, con sabato, domenica e festivi esclusi.

**Interruzione del servizio** - è il servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto programmato e non ripristinato entro il tempo di recupero;

**Morosità** - Ritardato o mancato pagamento di un documento di riscossione (bolletta).

**Piano annuale delle attività (PAAC)** - è il piano annuale predisposto dal Gestore entro il 15 ottobre dell'anno precedente, che contiene il dettaglio di tutti i servizi programmati, con dettaglio per singolo Comune.

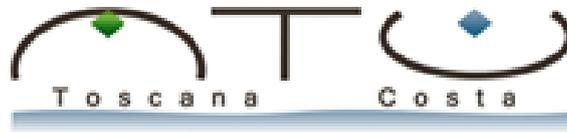
**Raccolta differenziata** - raccolta idonea a raggruppare i rifiuti urbani in frazioni merceologiche omogenee.

**Raccolta differenziata porta a porta (o "domiciliare")** - raccolta differenziata dei rifiuti effettuata presso il domicilio.

**Reclamo scritto** - è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al Gestore Unico, 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

**RetiAmbiente spa** - (o "Gestore unico") è il soggetto affidatario tramite procedura in house providing del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani per l'ATO Toscana Costa per 15 anni, dal 01.01.2021 - al 31.12.2035. Ove non specificato diversamente nella Carta quando ci si riferisce al Gestore Unico si intendono ricomprese anche le Società operative locali (SOL).

**Richiesta di attivazione del servizio** - è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia di attivazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva.



**Autorità per il servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani**  
Ambito Territoriale Ottimale "Toscana Costa"

---

**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.

**Rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE) ed altri beni durevoli** - Frigoriferi, lavatrici, televisori, computer, ecc. che hanno esaurito il loro ciclo di vita.

**Rifiuti ingombranti** - sono considerati rifiuti ingombranti: i mobili, gli elettrodomestici, i materassi, i sanitari, i giocattoli voluminosi ed altri oggetti e materiali (purché provenienti da civili abitazioni o comunque da aree soggette a TARI) che, per loro natura o dimensioni, non possono essere inseriti nei contenitori domiciliari o stradali.

**Segnalazione per disservizi** - è la comunicazione di un disservizio effettuata tramite servizio telefonico, posta inclusa la posta elettronica, o sportello (fisico e online), ove previsto.

**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.

**SOL** - è la società operativa locale del gruppo RetiAmbiente spa che svolge il servizio di raccolta, trasporto, spazzamento e lavaggio strade.

**Sollecito** - richiesta di pagamento successivamente alla data di scadenza del documento di riscossione (bolletta).

**Sportello fisico** - è un punto di contatto sul territorio, che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto.

**Sportello on line** - è la piattaforma web che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su



**Autorità per il servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani**  
Ambito Territoriale Ottimale "Toscana Costa"

---

chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto.

**Standard di servizio** - valore attribuito ai parametri qualitativi o quantitativi in grado di rappresentare i livelli di qualità relativi agli aspetti rilevanti del servizio, che il gestore è tenuto a rispettare. Lo standard può essere di tipo quantitativo, misurabile direttamente, o qualitativo, riferito a valori non misurabili.

**Tributo/Tassa (TARI)** - è il tributo, istituito dalla Legge 147 del 27 dicembre 2013, destinato a finanziare i costi del servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti, a carico degli utenti.

**Tariffa corrispettiva** - è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, comma 668, della legge 147/13.

**Tariffa puntuale** - è il corrispettivo per il servizio di raccolta, recupero e smaltimento dei rifiuti solidi urbani, come quello istituito ai sensi dell'art. 1 comma 668 della Legge 147 del 27 dicembre 2013 secondo cui: "i comuni che hanno realizzato sistemi di misurazione puntuale della quantità di rifiuti conferiti al servizio pubblico possono, con regolamento di cui all'articolo 52 del decreto legislativo n. 446 del 1997, prevedere l'applicazione di una tariffa avente natura corrispettiva, in luogo della TARI".

**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.

**TQRIF** - è il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

**Utente** - è la persona fisica o giuridica che è o che sarà intestataria del documento di riscossione.

**Utenza** - è l'immobile o l'area soggetta a tariffazione come definita all'articolo 2, comma 1, lettera c), del D.M. 20 aprile 2017.

**Variazione del servizio** - è la modifica dei presupposti per il pagamento della tariffa. Rientrano nella variazione del servizio anche le fattispecie disciplinate dall'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06.