



# COMUNE DI TREZZANO SUL NAVIGLIO

PROVINCIA DI MILANO

Via IV Novembre, 20090

Prop. n. 1003

Ufficio Tributi

DETERMINAZIONE N. 467 /  
2024

**OGGETTO:** PREDISPOSIZIONE ED ADOZIONE DELLA CARTA DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO DI COMPETENZA DEL GESTORE DELLA TARIFFA E RAPPORTO CON GLI UTENTI - ARTICOLO 5 TQRIF.

IL RESPONSABILE DI AREA

VISTO l'art. 107 del D.Lgs. n. 267 del 18/08/2000;

VISTO il D.Lgs. n. 118/2011;

VISTO lo Statuto comunale vigente;

VISTO il Regolamento comunale di Organizzazione;

VISTO il Regolamento comunale di Contabilità;

VISTA la deliberazione del Consiglio comunale n. 54 del 27/09/2023 con la quale è stato approvato il Documento Unico di Programmazione (D.U.P.) per il triennio 2024/2026;

VISTA la deliberazione del Consiglio comunale n. 74 del 21/12/2023 con la quale è stata approvata la Nota di aggiornamento del Documento Unico di Programmazione (D.U.P.) per il triennio 2024/2026;

VISTA la deliberazione del Consiglio comunale n. 77 del 21/12/2023 con la quale è stato approvato il Bilancio di previsione 2024/2026 e relativi allegati di legge;

VISTA la deliberazione della Giunta comunale n. 221 del 22/12/2023 ad oggetto: "Approvazione Piano Esecutivo di Gestione (P.E.G.) per il triennio 2024/2026";

RICHIAMATA la deliberazione della Giunta comunale n. 13 del 26 gennaio 2024, con la quale è stato approvato l'aggiornamento al P.I.A.O. 2024-2026 (documento nel quale è confluito il Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza), e preso atto del rispetto delle azioni in esso contenute;

VISTO il Decreto del Sindaco n. 18 del 01/07/2022;

VISTO l'articolo 1, comma 527 della Legge 205/2017 che ha attribuito all'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA) le funzioni di regolazione in materia di predisposizione ed aggiornamento del metodo tariffario per la determinazione dei corrispettivi del servizio integrato dei rifiuti e dei singoli servizi che costituiscono attività di gestione, a copertura dei costi di esercizio e di investimento, compresa la remunerazione dei capitali, sulla base della valutazione dei costi efficienti e del principio «chi inquina paga»;

VISTA la Deliberazione 15/2022/R/RIF, emanata in data 18 gennaio 2022 e pubblicata in data 21 gennaio, con la quale l'Autorità ha emanato – all'articolo 1 - il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (TQRIF) – Allegato A;

RILEVATO che l'Allegato A alla Deliberazione 15/2022/R/Rif di ARERA, all'articolo 1.1 definisce il Gestore come *“il soggetto che eroga il servizio integrato di gestione dei RU, ovvero i singoli servizi che lo compongono, ivi inclusi i comuni che gestiscono in economia”* ed il servizio integrato di gestione come *“il complesso delle attività volte ad ottimizzare la gestione dei rifiuti urbani, (indipendentemente dalla classificazione che assumono durante il loro percorso) vale a dire: l'attività di raccolta e trasporto; l'attività di trattamento e smaltimento; l'attività di trattamento e recupero; l'attività di spazzamento e lavaggio strade, nonché l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti”* e dispone altresì che l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti comprende le operazioni di *“i) accertamento, riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento ovvero l'attività di fatturazione); ii) gestione del rapporto con gli utenti (inclusa la gestione reclami) anche mediante sportelli dedicati o call-center; iii) gestione della banca dati degli utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso; iv) promozione di campagne ambientali; v) prevenzione della produzione di rifiuti urbani”*;

CONSIDERATO che il Comune di Trezzano sul Naviglio gestisce in economia l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti;

RILEVATO che ARERA definisce l'Ente Territorialmente Competente come *“l'Ente di governo dell'Ambito, laddove costituito ed operativo, o, in caso contrario, la Regione o la Provincia autonoma o altri enti competenti secondo la normativa vigente”*;

RICHIAMATO in particolare l'articolo 3.1 dell'Allegato A (TQRIF) che dispone quanto segue: *“Entro il 31 marzo 2022, l'Ente territorialmente competente determina gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica che devono essere rispettati dal gestore del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dai gestori dei singoli servizi che lo compongono, per tutta la durata del Piano Economico Finanziario, individuando il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori di cui alla seguente tabella, sulla base del livello qualitativo previsto nel Contratto di servizio e/o nella Carta della qualità vigente/i che deve essere in ogni caso garantito”*;

OSSERVATO che nel caso specifico il Comune di Trezzano sul Naviglio riveste altresì la funzione di ETC e ha dunque provveduto con Delibera di Giunta comunale n. 115 del 20/05/2022 all'individuazione dello schema regolatorio di cui al punto precedente, prevedendo che la gestione del Servizio Rifiuti nel periodo regolatorio 2022-2025 sia ricompresa nel livello qualitativo minimo “Schema I”;

APPURATO che tale deliberazione è stata recepita dal Consiglio comunale con deliberazione n. 49/2022;

CONSIDERATO che tra gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica previsti dallo schema regolatorio I a cui lo scrivente ufficio, in veste di gestore, è tenuto ad uniformarsi a far data dal 1° gennaio 2023 rientra anche quello di adozione e pubblicazione della Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani di cui all'articolo 5 del TQRIF;

TENUTO CONTO che l'articolo 5 citato dispone quanto segue: *"5.1 L'Ente territorialmente competente approva per ogni singola gestione un'unica Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani: a tal fine, in caso di pluralità di gestori dei singoli servizi, l'Ente territorialmente competente integra in un unico testo coordinato i contenuti delle Carte di qualità predisposte dai singoli gestori ciascuno per i servizi di rispettiva competenza. 5.2 La Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, di cui al precedente comma 5.1 deve essere pubblicata ai sensi dell'articolo 3 del TITR sul sito web del gestore del servizio integrato, ovvero di ciascun gestore dei singoli servizi che lo compongono, deve essere conforme alle disposizioni del presente TQRIF, indicare il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori, e 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";*

VISTO che lo scrivente ufficio è tenuto alla redazione dei contenuti della Carta della qualità del servizio esclusivamente con riferimento alle attività di propria competenza sopra richiamate e spetta invece all'Ente Territorialmente Competente la funzione di predisposizione e approvazione di una Carta della qualità del servizio unitaria che comprenderà dunque quanto adottato con la presente determinazione e quanto elaborato dal gestore affidatario;

VISTA la precedente Carta della qualità del servizio approvata con atto di determinazione n. 1081 del 21/12/2022;

VISTA, altresì, la Carta della qualità del servizio unitaria approvata con deliberazione giuntale n. 273 del 29/12/2022;

VISTI:

- la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 recante "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- il Decreto-legge 12 maggio 1995, n. 163 "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni", convertito con modificazioni dalla L. 11 luglio 1995, n. 273;
- la Legge 24 dicembre 2007, n. 244 "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008)";
- il Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 sul Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e

diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni;

RILEVATO che la "Carta della qualità del servizio rifiuti" allegata alla presente, per la parte di competenza del "Gestore della tariffa e del rapporto con gli utenti", è stata redatta in conformità alle disposizioni richiamate al punto precedente meglio specificate all'interno dell'allegato;

VISTO il D.Lgs. n. 267/2000 ed in particolare l'art. 107 e, per gli enti privi di dirigenza, l'art. 109, comma 2, che definiscono le prerogative dirigenziali;

RITENUTO di provvedere in merito;

tutto ciò premesso;

#### DETERMINA

1. DI ADOTTARE l'allegata Carta della qualità del servizio rifiuti per le attività di competenza dell'ufficio scrivente, che costituisce parte integrante e sostanziale della presente determinazione, che aggiorna e sostituisce la Carta precedentemente adottata;
2. DI TRASMETTERE la presente determinazione e il relativo allegato all'Ente Territorialmente Competente affinché lo stesso provveda all'approvazione di una Carta della qualità del servizio unitaria di gestione dei rifiuti urbani per il Comune di Trezzano sul Naviglio.
3. DI DATE ATTO che la presente determinazione sarà pubblicata all'albo pretorio on line per 15 giorni consecutivi.

Lì, 28/05/2024

IL RESPONSABILE DI AREA  
ZENDRA ERMANNO  
(Sottoscritto digitalmente ai sensi  
dell'art. 21 D.L.gs n 82/2005 e s.m.i.)

Il Responsabile dell'istruttoria  
Giulia Baroni



Comune di **Trezzano sul Naviglio**

## ***CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO RIFIUTI***

*ai sensi dell'art. 5 dell'allegato A alla Deliberazione 15/2022/R/Rif di ARERA*

***GESTORE DELLA TARIFFA E RAPPORTO CON GLI UTENTI***

# Indice

|     |                                                                                         |    |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1.  | Riferimenti normativi e di prassi amministrativa                                        | 3  |
| 2.  | Cos'è la Carta della qualità del servizio e quali sono i suoi obiettivi                 | 5  |
| 3.  | Territorio di riferimento                                                               | 5  |
| 4.  | Principi di erogazione del servizio                                                     | 6  |
| 5.  | Gestori                                                                                 | 7  |
| 6.  | Posizionamento nella matrice degli schemi regolatori                                    | 8  |
| 7.  | Obblighi di servizio e standard generali di qualità contrattuale e tecnica              | 9  |
| 8.  | Modalità di erogazione del servizio di Gestione della Tariffa e Rapporto con gli Utenti | 10 |
| 9.  | Misure per la tutela degli utenti                                                       | 12 |
| 10. | Trasparenza                                                                             | 14 |
| 11. | Privacy                                                                                 | 14 |

# 1. Riferimenti normativi e di prassi amministrativa

## Disposizioni generali

**Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994**, *“Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”*; all'art. 2 istituisce il Comitato permanente per la Carta dei servizi pubblici e prevede l'introduzione di standard di qualità.

**Decreto-legge 12 maggio 1995, n. 163** *“Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni”*, convertito con modificazioni dalla L. 11 luglio 1995, n. 273; all'art. 2 dispone l'emanazione di schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici tramite decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri e l'adozione di tali schemi da parte delle pubbliche amministrazioni entro 120 giorni dalla stessa pubblicazione.

**Legge 24 dicembre 2007, n. 244** *“Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008)”*; in particolare, all'art. 2, comma 461, si prevede l'obbligo per il soggetto gestore di redigere e pubblicare la Carta dei Servizi in conformità a intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel Contratto di Servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie, nonché le modalità di ristoro dell'utenza.

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

## Disposizioni relative alla Regolazione del Servizio di Igiene Urbana

**Legge 14 novembre 1995, n. 481** affida ad ARERA il compito - tra gli altri - di promuovere la tutela degli interessi di utenti e consumatori, tenuto conto della normativa comunitaria in materia e degli indirizzi di politica generale formulati dal Governo, nonché di contemperare, nella definizione del sistema tariffario, gli obiettivi economico-finanziari dei soggetti esercenti il servizio con gli obiettivi generali di carattere sociale.

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

**Delibera ARERA 18 gennaio 2022 n.15/2022/R/rif** sulla Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani e relativo Allegato (TQRIF).

## Disposizioni comunali specifiche

Per prendere visione del **Regolamento TARI** e della **Delibera di approvazione delle tariffe** vigenti, consultare il Portale di Trasparenza per la Gestione Rifiuti, al seguente link  
<https://www.comune.trezzano-sul-naviglio.mi.it/Servizi/Gestione-dei-rifiuti>.

## 2. Cos'è la Carta della qualità del servizio e quali sono i suoi obiettivi

La Carta di qualità del Servizio è uno strumento volto a racchiudere in un unico documento tutte le informazioni inerenti al servizio di Gestione tariffe e rapporti con gli utenti, nel più ampio ambito del Servizio di gestione dei rifiuti urbani.

Essa fissa principi per l'erogazione del servizio, stabilisce *standard generali* riferibili alla qualità complessiva delle prestazioni e *standard specifici* che indicano prestazioni direttamente controllabili dagli utenti. La Carta è pertanto un impegno scritto assunto dal Comune nei confronti dei cittadini, orientato a rendere i pubblici servizi meglio rispondenti alle esigenze effettive degli utenti e a migliorarne la qualità complessiva.

Per sua stessa natura la Carta è caratterizzata da un linguaggio di facile accesso e comprensibilità e nella stessa trovano spazio sia le indicazioni necessarie al cittadino. La Carta, intende, infatti guidare il contribuente informandolo sui servizi forniti dall'Ufficio Tributi nell'ambito della Gestione della Tassa sui Rifiuti (TARI) e fornendo gli elementi necessari per verificare in che misura vengono rispettati gli impegni che il Comune assume nei suoi confronti, garantendo i livelli di qualità dichiarati negli standard per rispondere sempre meglio alle aspettative dei contribuenti e perseguire il continuo miglioramento dei servizi resi.

La Carta ha validità pluriennale ed è soggetta a revisione del contenuto, sulle modalità di erogazione dei servizi e sui relativi standard di qualità. L'attività di Gestione delle Tariffe è disciplinata altresì dal Regolamento della Tassa Rifiuti e al fine di evitare duplicazioni per tutto quanto non indicato all'interno del presente documento, i contribuenti potranno fare riferimento a tale atto che regola alcuni elementi propri connessi al servizio tra cui l'apertura/attivazione dell'utenza, le modalità per comunicare eventuali variazioni o la cessazione del servizio, la periodicità e le modalità dei pagamenti, le riduzioni tariffarie e la rateizzazione degli importi addebitati.

## 3. Territorio di riferimento

La presente Carta di Qualità del Servizio ha validità per tutto il territorio del Comune di Trezzano sul Naviglio che si estende per 10,77 kmq e conta una popolazione pari a 21.556 abitanti (dato al 1° gennaio 2024). Il numero di contribuenti totali a cui si rivolge il servizio è di circa 10.814 unità.

## 4. Principi di erogazione del servizio

Con la Carta della qualità del servizio di Gestione delle Tariffe e Rapporto con gli Utenti, il Comune di Trezzano sul Naviglio si impegna a rispettare i seguenti principi generali:

### **Imparzialità**

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

### **Chiarezza, cortesia e comprensibilità delle informazioni (all'utenza)**

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.

### **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.

### **Semplificazione delle procedure**

Il Comune assume iniziative volte a garantire che la modulistica sia messa a disposizione del contribuente in tempi utili per gli adempimenti e curando che le proprie comunicazioni ed istruzioni siano comprensibili; per quanto concerne i procedimenti disciplinati autonomamente, gli uffici prevedono che il contribuente possa adempiere ai propri obblighi nelle forme più rapide, agevoli e meno onerose, soprattutto mediante il ricorso sempre maggiore all'informatizzazione dei sistemi di accesso ai servizi.

### **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.

### **Privacy**

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

## 5. Gestori

Sono di seguito riportate le informazioni inerenti ai gestori del servizio rifiuti ed i relativi contatti.

### **Gestore tariffe e rapporti con gli utenti**

Ufficio Tributi del Comune di Trezzano sul Naviglio

**Indirizzo:** Via IV Novembre, 2 20090 Trezzano sul Naviglio (MI)

**Telefono:** 0248418.213-214

**Numero verde per la richiesta di informazioni inerenti alla tariffa:**

800-095625

**Giorni:** Lunedì, Mercoledì, Venerdì - **Orari:** 8:30-12:30

**Fax:** 0248402057

**Email:** [tributi@comune.trezzano-sul-naviglio.mi.it](mailto:tributi@comune.trezzano-sul-naviglio.mi.it)

**PEC:** [comune.trezzanosulnaviglio@legalmail.it](mailto:comune.trezzanosulnaviglio@legalmail.it)

### **Gestore raccolta e trasporto rifiuti e spazzamento e lavaggio delle strade**

IMPRESA SANGALLI GIANCARLO & C. S.r.l

Sede legale: Viale Enrico Fermi 35, Monza (MB)

Sede operativa: Via XX Novembre 86, Gravellona Lomellina (PV)

Tel: 039 20 21 986

Fax: 039 83 46 02

Numero verde: 800.35.34.12

Email: [vigevano@impresasangalli.it](mailto:vigevano@impresasangalli.it)

PEC: [sangalli@pec.sedevirtuale.it](mailto:sangalli@pec.sedevirtuale.it)

## 6. Posizionamento nella matrice degli schemi regolatori

Considerato quanto disposto con Deliberazione 15/2022 in relazione alla regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani, preso atto dello schema regolatorio asimmetrico e graduale predisposto da ARERA nella suddetta Deliberazione, il Comune, in veste di Ente territorialmente competente, ha individuato, come indicato dall'art. 3, comma 1 del Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF), il posizionamento della gestione nella schema regolatorio I, sulla base del livello qualitativo di partenza.

|                                                                 |                              | PREVISIONI DI OBBLIGHI E STRUMENTI DI CONTROLLO IN<br>MATERIA DI QUALITÀ TECNICA (CONTINUITÀ,<br>REGOLARITÀ, E SICUREZZA DEL SERVIZIO) |                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------|------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|
|                                                                 |                              | QUALITÀ TECNICA= NO                                                                                                                    | QUALITÀ TECNICA= SI                                                 |
| PREVISIONI DI OBBLIGHI IN<br>MATERIA DI QUALITÀ<br>CONTRATTUALE | QUALITÀ<br>CONTRATTUALE = NO | <div>SCHEMA I</div> <div>LIVELLO</div> <div>QUALITATIVO MINIMO</div>                                                                   | <div>SCHEMA III</div> <div>LIVELLO QUALITATIVO<br/>INTERMEDIO</div> |
|                                                                 | QUALITÀ<br>CONTRATTUALE = SI | <div>SCHEMA II</div> <div>LIVELLO<br/>QUALITATIVO<br/>INTERMEDIO</div>                                                                 | <div>SCHEMA IV</div> <div>LIVELLO QUALITATIVO<br/>AVANZATO</div>    |

## 7. Obblighi di servizio e standard generali di qualità contrattuale e tecnica

Dal momento che il Comune, in veste di Ente territorialmente competente, ha optato per lo schema regolatorio I di cui sopra con Deliberazione di Giunta Comunale n. 115 del 20/05/2022, e successivamente con delibera di Consiglio Comunale n. 49 del 29/06/2022, la Gestione della Tariffa e rapporto con gli Utenti non è soggetta, secondo quanto disposto da ARERA rispettivamente al secondo e terzo comma art. 3 del TQRIF, a standard di qualità generali ma esclusivamente agli obblighi di servizio di cui all'APPENDICE 1 del TQRIF esposti nella seguente tabella.

|                                                                                                                                                                                   | Schema I |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all'Articolo 5                                                                          | SI       |
| Modalità di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 e all'Articolo 7                                                                                                       | SI       |
| Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui all'Articolo 10 e all'Articolo 11                                                                                     | SI       |
| Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 13, all'Articolo 17 e all'Articolo 18 | SI       |
| Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e <i>online</i> di cui all'Articolo 19 e all'Articolo 22                                                                       | n.a.     |
| Obblighi di servizio telefonico di cui all'Articolo 20 e all'Articolo 22                                                                                                          | SI       |

Tutti i riferimenti indicati nella precedente tabella sono riferiti all'Allegato 1 alla Deliberazione 15/2022 del 18 gennaio 2022. L'Ente Territorialmente Competente non ha previsto al momento standard ulteriori o migliorativi.

## 8. Modalità di erogazione del servizio di Gestione della Tariffa e Rapporto con gli Utenti

Nel Comune di Trezzano sul Naviglio il servizio di gestione della TARI è svolto da specifiche risorse interne all'Ufficio Tributi che dispongono di autonomia organizzativa in relazione al tributo in oggetto.

La gestione del rapporto con gli utenti, per quanto attiene la tariffazione del servizio, viene erogata mediante un servizio di sportello che osserva i seguenti orari: lunedì e venerdì dalle ore 08:30 alle ore 12:30, per un totale di 20 ore settimanali.

Lo sportello telefonico è attivo negli orari di lavoro dei dipendenti, per n. 36 ore settimanali (impegno complessivamente profuso dagli addetti).

L'emissione e spedizione degli avvisi di pagamento avviene a mezzo postalizzazione ed invio attraverso ditta specializzata con consegna tramite posta massiva ordinaria.

Il servizio di gestione tariffa e rapporto con gli utenti si compone di una serie di attività riassunte nella tabella che segue. Per ogni attività erogata nell'ambito della gestione della TARI è indicato un parametro di valutazione della qualità del servizio reso. Al momento non sono previsti standard di qualità specifici da conseguire o livelli a cui associare una valutazione: essi potranno essere successivamente introdotti per decisione dell'Ente Territorialmente Competente o direttamente dall'Autorità. Potranno comunque essere individuate misurazioni a campione per valutare l'efficacia delle attività condotte.

| Servizi                                                                                                                           | Indicatore di qualità                                                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| Rilascio di informazioni di carattere generale (con riguardo a tariffe, scadenze, adempimenti)                                    | <i>Tempo di riscontro dalla ricezione della richiesta</i>                      |
| Rilascio di informazioni relative alla specifica situazione del contribuente in forma scritta, telefonica o via email             | <i>Tempo di riscontro dalla ricezione della richiesta</i>                      |
| Risposta a proposte o suggerimenti presentati in forma scritta                                                                    | <i>Tempo di riscontro dalla ricezione della richiesta</i>                      |
| Inoltro delle istanze/ricieste inerenti alla gestione del servizio di raccolta rifiuti e spazzamento stradale al Gestore preposto | <i>Tempo per l'inoltro dalla ricezione della richiesta</i>                     |
| Gestione delle dichiarazioni di apertura, variazione e cessazione                                                                 | <i>Tempo di inserimento a software dalla presentazione della dichiarazione</i> |
| Gestione delle istanze per riduzioni/agevolazioni                                                                                 | <i>Tempo di inserimento a software dalla presentazione della dichiarazione</i> |
| Verifica sulle informazioni dichiarate dai contribuenti, anche mediante incrocio con altre banche dati disponibili                | <i>Tempo di inserimento a software dalla presentazione della dichiarazione</i> |
| Predisposizione dei riscontri alle dichiarazioni/istanze di riduzione pervenute dai contribuenti                                  | <i>Tempo di riscontro dalla ricezione della dichiarazione</i>                  |
| Emissione avvisi di pagamento ordinari e relativo invio mediante posta ordinaria o posta elettronica                              | <i>Rispetto del calendario di distribuzione avvisi di pagamento</i>            |
| Riscontri presso lo sportello fisico relativi al riesame delle                                                                    | <i>Minor quantità di utenti non ricevuti allo sportello</i>                    |

| Servizi                                                                                                                                                               | Indicatore di qualità                                                                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| posizioni tributarie ed ai reclami presentati direttamente dall'utenza                                                                                                |                                                                                                   |
| Elaborazione di risposte motivate a reclami o richieste di rettifiche dell'importo addebitato                                                                         | <i>Tempo di riscontro dalla ricezione della richiesta</i>                                         |
| Verifica dei pagamenti e individuazione delle posizioni di morosità                                                                                                   | <i>Tempo di verifica dalla data di versamento</i>                                                 |
| Predisposizione ed emissione dei solleciti di pagamento (facoltativa)                                                                                                 | <i>Tempo intercorrente tra la scadenza dell'ultima rata ordinaria e l'emissione dei solleciti</i> |
| Verifica della motivazione di mancato recapito degli avvisi tornati al mittente e contestuali operazioni di correzione (es. aggiornamento dell'indirizzo di recapito) | <i>Quantità (%) avvisi controllati entro 60 giorni dal ritorno</i>                                |
| Gestione dei reclami connessi al mancato recapito dell'avviso di pagamento e rispedizione dell'atto                                                                   | <i>Tempo intercorrente tra la ricezione del reclamo e la spedizione di copia dell'atto</i>        |
| Predisposizione e notifica degli avvisi di accertamento                                                                                                               | <i>Quantità (%) avvisi di accertamento emessi in relazione ai soggetti morosi</i>                 |
| Gestione delle istanze di revisione in autotutela degli atti (rettifica o annullamento)                                                                               | <i>Tempo intercorrente tra la ricezione dell'istanza e l'invio della risposta motivata</i>        |
| Gestione dei ricorsi presso le Corti di Giustizia Tributaria di Primo Grado; predisposizione costituzione in giudizio e formulazioni memorie o controdeduzioni        | <i>Tempo intercorrente tra la ricezione del ricorso e la produzione di documenti processuali</i>  |
| Gestione delle richieste di rateizzazione dei versamenti (ordinari e accertamenti)                                                                                    | <i>Tempo intercorrente tra la ricezione dell'istanza e l'invio del piano rateale</i>              |
| Verifica delle istanze di rimborso delle somme non dovute e disposizione di pagamento o compensazione                                                                 | <i>Tempo intercorrente tra la ricezione dell'istanza e la liquidazione delle somme</i>            |
| Trasmissione delle posizioni di morosità (post-accertamento) ai soggetti che si occupano di riscossione coattiva                                                      | <i>Quantità (%) di posizioni trasmesse in relazione ai soggetti morosi</i>                        |
| Discarico somma iscritta a ruolo o riscossa coattivamente e non dovuta                                                                                                | <i>Quantità (%) di posizioni discaricate in relazione ai soggetti morosi</i>                      |
| Gestione degli interpelli (art. 11 legge n. 212/2000 Statuto dei diritti del contribuente)                                                                            | <i>Tempo intercorrente tra la ricezione dell'istanza e l'invio del riscontro</i>                  |
| Attività di individuazione dell'evasione tributaria (mediante invio di questionari, incroci di banche dati, altro)                                                    | <i>Quantità (%) di posizioni individuate rispetto ai contribuenti iscritti</i>                    |
| Aggiornamento del sito internet (con particolare riferimento alla sezione trasparenza ex Delibera 444/2019/R/Rif)                                                     | <i>Rispetto dei termini previsti dalla normativa</i>                                              |
| Predisposizione del Piano Finanziario "grezzo" riferito alla Gestione delle tariffe e rapporti con gli utenti                                                         | <i>Rispetto dei termini previsti dalla normativa</i>                                              |
| Predisposizione delle tariffe per l'anno in corso e degli atti di approvazione in Consiglio Comunale                                                                  | <i>Rispetto dei termini previsti dalla normativa</i>                                              |
| Aggiornamento periodico del Regolamento Comunale TARI alle disposizioni normative più recenti                                                                         | <i>Rispetto dei termini previsti dalla normativa</i>                                              |

## 9. Misure per la tutela degli utenti

### **Reclami, richieste scritte di informazioni e richieste di rettifica degli importi addebitati**

L'utente può presentare al gestore della tariffa e rapporto con gli utenti eventuali richieste scritte di informazioni, di rettifica degli importi addebitati, segnalazioni di disservizi e reclami. I moduli dedicati sono disponibili presso lo Sportello fisico dell'Ufficio Tributi, o scaricabili dalla sezione trasparenza rifiuti del sito istituzionale del Comune consultabile al seguente link <https://www.comune.trezzano-sul-naviglio.mi.it/Servizi/Gestione-dei-rifiuti>. Le suddette richieste dovranno essere consegnate a mano presso i punti di contatto con l'utente o fatte pervenire all'Ufficio competente a mezzo posta o mediante Posta Elettronica Certificata.

È inoltre facoltà dell'utente presentare tali richieste anche senza utilizzare l'apposita modulistica, purché la comunicazione contenga almeno le seguenti informazioni:

- nome, cognome e codice fiscale;
- recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica;
- Il servizio cui di riferisce il reclamo (quindi, il gestore della raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade, gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti);
- il codice utente (reperibile nell'avviso di pagamento TARI);
- l'indirizzo e il codice utenza (reperibile nell'avviso di pagamento TARI);
- le coordinate bancarie/postali per l'eventuale accredito degli importi addebitati (solo nel caso di richiesta scritta di rettifica degli importi).

Qualora il reclamo o la richiesta di informazione sia relativa ai servizi di raccolta e trasporto o spazzamento e lavaggio, il gestore della tariffa e rapporto con gli utenti rindirizzerà la richiesta al gestore di riferimento in tempo utile per consentirne un adeguato riscontro.

I gestori si impegnano inoltre a rispondere ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni con risposte motivate, complete, chiare e comprensibili.

### **Modalità per adire le vie conciliative e giudiziarie**

È impugnabile qualsiasi atto che porti nella sfera di conoscenza del contribuente una pretesa fiscale definita, senza necessità che la stessa, si veda nella forma autoritativa di uno degli atti dichiarati impugnabili dall'art. 19 del D. Lgs. 546/1992. Sono impugnabili mediante ricorso ai giudici tributari:

- a) l'avviso di accertamento del tributo;
- b) l'avviso di liquidazione del tributo o avviso ordinario;
- c) il provvedimento che irroga le sanzioni;
- d) il ruolo e la cartella di pagamento;
- e) l'avviso di mora;

- f) gli atti relativi alle operazioni catastali;
- g) il rifiuto espresso o tacito della restituzione di tributi, sanzioni pecuniarie ed interessi o altri accessori non dovuti;
- h) il diniego o la revoca di agevolazioni o il rigetto di domande di definizione agevolata di rapporti tributari.

Per controversie di valore imposta dovuta uguale o superiore a cinquantamila euro il contribuente potrà proporre ricorso con le modalità ed i criteri di cui al D.Lgs. 546/92 e ss.mm.ii., alla Corte di Giustizia Tributaria di Primo Grado provinciale. Il ricorso deve essere inoltrato al Comune di Trezzano sul Naviglio entro 60 gg dalla notificazione dell'atto impugnato, a mezzo PEC al seguente indirizzo [comune.trezzanosulnaviglio@legalmail.it](mailto:comune.trezzanosulnaviglio@legalmail.it) ed entro i successivi 30 giorni deve essere depositato in Corte di Giustizia Tributaria di Primo Grado con sistema telematico secondo quanto disposto dall'art. 16 del D.L. 23.10.2018 n. 119 convertito dalla L. 136/2018.

Per controversie di valore imposta dovuta inferiore a cinquantamila euro la proposizione del ricorso produce anche gli effetti del reclamo e può contenere l'eventuale proposta di mediazione con rideterminazione dell'ammontare della pretesa tributaria, ai sensi dell'art. 17-bis del D.Lgs. 446/1997, come riformulato dall'art. 9 del D.Lgs. 156/2015. Lo stesso deve essere inoltrato al Comune di Trezzano sul Naviglio entro 60 gg dalla notificazione dell'atto impugnato, a mezzo PEC al seguente indirizzo [comune.trezzanosulnaviglio@legalmail.it](mailto:comune.trezzanosulnaviglio@legalmail.it). L'attività istruttoria dovrà essere conclusa entro il termine di 90 giorni dalla notificazione al Comune del ricorso. Durante tale periodo il ricorso alla Corte di Giustizia Tributaria di Primo Grado non è procedibile e i termini per il versamento delle somme dovute sono sospesi. Trascorso questo termine senza esiti positivi, entro 30 gg. è necessaria la costituzione in giudizio da parte del ricorrente, che si attiva con il deposito in Corte di Giustizia Tributaria di Primo Grado del ricorso sempre secondo le procedure del sistema telematico secondo quanto disposto dalle vigenti disposizioni normative.

## 10. Trasparenza

La deliberazione ARERA 15/2022/R/Rif è intervenuta sulla materia modificando e integrando la deliberazione 444/2019/R/Rif.

Nella versione aggiornata dell'articolo 3 di quest'ultima, rubricato "Obblighi di trasparenza tramite siti internet", l'Autorità invita il Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti a mantenere aggiornata un'apposita sezione del proprio sito internet, facilmente accessibile dalla home page, che presenti i necessari contenuti informativi minimi, organizzati in modo da favorire la chiara identificazione degli elementi ritenuti meritevoli di trasparenza. Pertanto, per informazioni riguardanti la tariffa, le condizioni di erogazione dei servizi di raccolta e trasporto e di spazzamento e lavaggio delle strade è possibile consultare il seguente link <https://www.comune.trezzano-sul-naviglio.mi.it/Servizi/Gestione-dei-rifiuti>.

Nella già citata deliberazione 444/2019/R/Rif trovano spazio inoltre, agli articoli 4, 5, 6, 7, 8, e 9, i contenuti minimi che devono essere presenti nei documenti di riscossione, con particolare

riferimento ai dati sugli importi addebitati e sul calcolo della tariffa e alle informazioni sulle modalità di pagamento, sull'erogazione del servizio e sui risultati ambientali.

## 11. Privacy

Il Comune di Trezzano sul Naviglio si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del D.Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali", come modificato da ultimo dal D.lgs. 101/2018 di adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016. In particolare i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere al Comune la corretta erogazione del Servizio di Gestione tariffe e rapporto con gli utenti e sugli stessi sono effettuate le operazioni necessarie a tal fine, quali raccolta, registrazione, conservazione, consultazione, modificazione, raffronto, cancellazione e qualunque altra operazione tra quelle previste dal codice privacy. Ferme restando le comunicazioni effettuate in esecuzione di obblighi di legge, i dati personali potranno essere comunicati, nella misura necessaria e sufficiente all'espletamento di alcune fasi delle attività sopra menzionate e, conseguentemente, trattati solo a tali fini istituzionali da altri soggetti.



# COMUNE DI TREZZANO SUL NAVIGLIO

PROVINCIA DI MILANO

Via IV Novembre, 20090

Ufficio Tributi

## **DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE N. 467 / 2024**

OGGETTO: PREDISPOSIZIONE ED ADOZIONE DELLA CARTA DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO DI COMPETENZA DEL GESTORE DELLA TARIFFA E RAPPORTO CON GLI UTENTI - ARTICOLO 5 TQRIF.

Visto di regolarità contabile attestante la copertura finanziaria della presente determinazione, ai sensi dell'art. 183, 7° comma del Decreto Legislativo n. 267 del 18.08.2000, che pertanto in data odierna diviene esecutiva.

Esito: FAVOREVOLE

Li, 28/05/2024

il Responsabile Area Finanziaria  
ZENDRA ERMANNO

(Sottoscritto digitalmente ai sensi  
dell'art. 21 D.L.gs n 82/2005 e s.m.i.)