



Comune di Ascoli Piceno
MEDAGLIA D'ORO AL VALOR MILITARE PER ATTIVITÀ PARTIGIANA

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

Indice	2
1. Riferimenti normativi	3
2. Cos'è la Carta della qualità del servizio e quali sono i suoi obiettivi	5
3. Territorio di riferimento	5
4. Le politiche per la qualità e i principi fondamentali nell'erogazione dei servizi	6
5. Gestori	8
6. Posizionamento nella matrice degli schemi regolatori	9
7. Obblighi di servizio e standard generali di qualità contrattuale e tecnica	10
8. Modalità di erogazione del servizio di Gestione della Tariffa e Rapporto con gli Utenti	11
9. Misure per la tutela degli utenti	14
10. Trasparenza	16
11. Privacy	16

1. Riferimenti normativi

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 all’Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (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 “*Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (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.ap.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/21331>

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

La Carta della 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 le indicazioni necessarie al cittadino. La Carta intende infatti guidare il contribuente informandolo sui servizi forniti dal Servizio Tributi Equità Fiscale nell'ambito della Gestione della Tassa sui Rifiuti (TARI), 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.

3. Territorio di riferimento

La presente Carta di Qualità del Servizio ha validità per tutto il territorio del Comune di Ascoli Piceno che si estende per 158,02 kmq e conta una popolazione pari a 45 737 abitanti (dato al 31-Agosto-2022). Il numero di contribuenti totali a cui si rivolge il servizio è di circa 33.350 unità.

4. Le politiche per la qualità e i principi fondamentali nell'erogazione dei servizi

La politica per la qualità è finalizzata a favorire un rapporto più paritario tra soggetti Gestori e cittadino, una relazione in cui l'utente, da semplice destinatario del servizio, diviene "protagonista" del servizio stesso e dei suoi obiettivi.

La politica di qualità dei Gestori del servizio di igiene urbana si basa in generale sui criteri di seguito riportati:

a) uguaglianza e imparzialità

L'erogazione dei servizi da parte di tutti i soggetti coinvolti si basa sui principi di uguaglianza dei diritti dell'utente e di non discriminazione per gli stessi; garantisce inoltre la parità di trattamento dell'utente stesso, a parità di condizioni del servizio prestato nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura. Inoltre, ispira i propri comportamenti nei confronti dell'utente ai principi di obiettività, giustizia ed imparzialità.

b) efficienza ed efficacia

I Gestori delle differenti attività perseguono l'obiettivo del costante miglioramento dei servizi erogati attraverso l'innovazione tecnologica e organizzativa, adottando le soluzioni adeguate al continuo incremento dell'efficienza e dell'efficacia delle prestazioni erogate a tutela dell'utente e della qualità ambientale.

Inoltre, sono perseguiti i principi dell'efficienza e dell'efficacia potenziando servizi a distanza (online), telefonici e integrando i propri servizi attraverso gli sportelli dei gestori dei servizi per i rapporti diretti con gli utenti.

c) partecipazione

La partecipazione dei cittadini alle modalità di erogazione dei servizi è assicurata dai vari canali di comunicazione resi disponibili dai soggetti Gestori:

- servizio informazioni telefonico;
- sportelli e uffici dei Gestori delle diverse attività;
- sito internet;

d) continuità

I Gestori delle attività del servizio di igiene urbana assumono l'impegno prioritario di garantire servizi continui e regolari, riducendo la durata di eventuali disservizi, che debbono comunque essere comunicati e giustificati. Devono essere adottate tutte le misure opportune e i provvedimenti necessari per arrecare all'utente il minor disagio possibile.

e) tutela dell'ambiente

I Gestori sono guidati nelle proprie scelte dalla necessità di tutelare le risorse primarie e di attuare strategie ambientali volte a valorizzare e risparmiare le stesse, sia in termini economici che strutturali.

f) chiarezza e trasparenza delle informazioni

Il D. Lgs. n. 33/2013 ha sancito la partecipazione degli stakeholders alle attività relative ai servizi di pubblica utilità, con l'intento di promuovere la trasparenza e la fruibilità dell'attività della Pubblica Amministrazione da parte degli utenti. Ciò ha consentito l'attivazione di un processo definito friendly citizen control, attraverso il quale sono stimulate la partecipazione e la collaborazione tra P.A. e cittadino, il quale può contribuire attivamente (attraverso suggerimenti, critiche e proposte) a migliorare la qualità dei servizi pubblici e limitare, al contempo, il deleterio fenomeno della corruttibilità.

I Gestori delle attività del servizio di igiene urbana garantiscono la massima trasparenza nel proprio operato, anche attraverso una chiarezza comunicativa, che si pone l'obiettivo di raggiungere tutti i target di utenti.

g) cortesia

I Gestori delle attività del servizio di igiene urbana garantiscono all'utente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo. A tal fine tutti i dipendenti e gli operatori coinvolti nelle diverse attività sono tenuti ad agevolare l'utente nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi, ad impegnarsi a soddisfare, ove possibile, le sue richieste.

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 – Comune di Ascoli Piceno tramite il Servizio Tributi Equità Fiscale

Per l'invio di reclami, richieste di informazioni, di rettifica degli importi addebitati, di rateizzazione, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio, contattare l'ufficio Tributi Equità Fiscale del Comune di Ascoli Piceno attraverso i seguenti canali:

Sportello fisico

Via della Repubblica, n. 24
4° piano (presso sede CIIP)
63100 Ascoli Piceno

Orari di apertura ufficio:

lunedì, mercoledì, venerdì dalle 10:00 alle 12:00; giovedì dalle 15:00 alle 17:00 – martedì chiuso - l'edificio è accessibile sia attraverso vano scala che ascensore

Sportello telefonico

Telefoni: 0736/298705-706-708-710-711

Sportello telematico

Email: protocollo@comune.ap.it
PEC: comune.ap@pec.it

Numero verde per la richiesta di informazioni inerenti alla tariffa: il Comune si sta attrezzando per questo servizio; nelle more della sua definizione, rivolgersi ai suddetti numeri telefonici durante tutti gli orari di servizio (dalle 8:00 alle 13:45 dal lunedì al venerdì e dalle 15:00 alle 17:30 il martedì e giovedì) ed agli altri canali sopra indicati.

Gestore raccolta e trasporto rifiuti e spazzamento e lavaggio delle strade - ECOINNOVA SRL

Per informazioni in merito alla gestione della raccolta dei rifiuti, segnalazioni, prenotazione servizi, ad esempio ritiro ingombranti e per qualsiasi informazione sul servizio, rivolgersi al **numero verde** 800.200.804

Raccolta e trasporto rifiuti: ECOINNOVA SRL, Via Onesti 16, 63100 Ascoli Piceno (AP)

Telefono: 0736.47162

Email: info@ecoinnovasrl.it

Lavaggio e spazzamento delle strade: ECOINNOVA SRL, Via Onesti 16, 63100 Ascoli Piceno (AP)

Telefono: 0736.47162

Email: info@ecoinnovasrl.it

6. Posizionamento nella matrice degli schemi regolatori

Considerato quanto disposto dall'ARERA con Deliberazione n. 15/2022 in relazione alla regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani, preso atto dello schema regolatorio asimmetrico e graduale predisposto nella suddetta Deliberazione, l'Ente Territorialmente Competente, A.T.A. Rifiuti – ATO 5 Ascoli Piceno, con Delibera dell'Assemblea n. 16 del 25/11/2022 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 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 style="text-align: center;">SCHEMA I LIVELLO QUALITATIVO MINIMO</p>	<p style="text-align: center;">SCHEMA III LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO</p>
	QUALITÀ CONTRATTUALE = SI	<p style="text-align: center;">SCHEMA II LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO</p>	<p style="text-align: center;">SCHEMA IV LIVELLO QUALITATIVO AVANZATO</p>

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

Dal momento che il Comune è stato inquadrato dall'Ente Territorialmente Competente, nello schema regolatorio I, 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 del TQRIF	SI
Modalità di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 e all'Articolo 7 del TQRIF	SI
Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui all'Articolo 10 e all'Articolo 11 del TQRIF	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 del TQRIF	SI
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e <i>online</i> di cui all'Articolo 19 e all'Articolo 22 del TQRIF	n.a. ¹
Obblighi di servizio telefonico di cui all'Articolo 20 e all'Articolo 22 del TQRIF	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.

¹ Per n.a. si intende "non applicato" allo Schema di riferimento.

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

La tassa sui rifiuti (TARI), istituita ai sensi del co. 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, secondo un modello di contabilità industriale e finanziaria completamente nuova rispetto al bilancio comunale.

La TARI, quindi, è la tariffa 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 Metodo Tariffario ARERA (MTR-2), 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.

Il principio dettato dalla normativa europea di riferimento "Chi inquina paga" si traduce, all'interno del tributo e della tariffa rifiuti, nel tentativo di correlare, utente per utente, il corrispettivo richiesto per il servizio alla quantità di rifiuti prodotta.

I sistemi impiegati per arrivare a determinare la quantità di rifiuti prodotti da ciascuna utenza possono essere di tipo presuntivo o di tipo puntuale.

Nel Comune di Ascoli Piceno il servizio di gestione della TARI è ricompreso tra le competenze del Servizio Equità Fiscale-Tributi; pertanto non sono destinate alla TARI specifiche risorse di personale e non è individuato un orario definito in quanto le attività sono condotte promiscuamente rispetto a quelle dell'ufficio suddetto.

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, mercoledì e venerdì dalle ore 10.00 alle ore 12.00, giovedì dalle ore 15.00 alle ore 17.00, per un totale di 8 ore settimanali.

Lo sportello telefonico è attivo negli orari di lavoro dei dipendenti, per 36 ore settimanali.

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

Le richieste ricevute dall'utenza vengono gestite ed evase in base alle vigenti disposizioni entro il termine di 30 giorni, in applicazione dell'art. 2 legge 241/1990.

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>
Gestione delle dichiarazioni di apertura, variazione e cessazione delle utenze	<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 posizioni tributarie ed ai reclami presentati direttamente dall'utenza	<i>Minor quantità di utenti non ricevuti allo sportello</i>
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 e formulazione 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>

Servizi	Indicatore di qualità
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 del Servizio Equità fiscale-Tributi, o scaricabili dalla pagina TARI della sezione TRIBUTI del sito istituzionale del Comune di Ascoli Piceno al seguente link <https://www.comune.ap.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/7138>.

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.

Sebbene l'utilizzo della modulistica fornita dall'Ente è raccomandata, 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, 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)

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 a conoscenza del contribuente una pretesa fiscale definitiva che incide nella sua sfera giuridica, senza necessità che la stessa si vesta 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) il provvedimento che irroga le sanzioni;
- c) il ruolo e la cartella di pagamento;
- d) il rifiuto espresso o tacito della restituzione di tributi, sanzioni pecuniarie ed interessi o altri accessori non dovuti;
- e) il diniego o la revoca di agevolazioni o il rigetto di domande di definizione agevolata di rapporti tributari.

Per controversie il cui valore d'imposta dovuta è 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 Ascoli Piceno entro 60 gg dalla notificazione dell'atto impugnato, a mezzo PEC al seguente indirizzo comune.ap@pec.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 inferiore a € 50.000,00 (per valore della lite si intende l'importo del tributo al netto degli interessi e delle eventuali sanzioni irrogate), 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 Ascoli Piceno entro 60 gg dalla notificazione dell'atto impugnato, a mezzo PEC al seguente indirizzo comune.ap@pec.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 e 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 del 31 ottobre 2019 recante “Disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani”.

Il Comune di Ascoli Piceno, quale gestore della Tariffa e dei rapporti con gli utenti-contribuenti, nel rispetto dell’articolo 3 della citata deliberazione, rubricato “Obblighi di trasparenza tramite siti internet”, mantiene aggiornata un’apposita sezione del proprio sito internet, facilmente accessibile dalla home page, che presenta 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.ap.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/21331>.

Nella già citata deliberazione 444/2019/R/Rif, agli articoli 4, 5, 6, 7, 8, e 9, trovano spazio inoltre, i contenuti minimi che devono essere presenti nei documenti di riscossione, con particolare riferimento ai dati sugli importi addebitati e sul calcolo dell’importo richiesto in pagamento e alle informazioni sulle modalità di pagamento, sull’erogazione del servizio e sui risultati ambientali.

11. Privacy

Il Comune di Ascoli Piceno 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.