



**Comune di Ribera  
Libero Consorzio Comunale di Agrigento**

**CARTA DI QUALITA' DEL SERVIZIO GESTIONE TARIFFE E RAPPORTI CON GLI UTENTI**

**Nell'ambito del Servizio Integrato di gestione dei rifiuti**

Approvata dalla Giunta Comunale con Deliberazione n. 59 del 08/03/2021 in vigore dal 08/03/2021

## **INTRODUZIONE**

La carta dei servizi è uno strumento operativo nato con l'obiettivo di definire i principi ai quali deve uniformarsi l'erogazione di un servizio pubblico.

Lo scopo di questo documento è quello di garantire agli utenti la fruizione di un servizio adeguato ai loro bisogni, secondo canoni di efficienza ed efficacia, nonché la tutela del loro interesse in ossequio ai principi di eguaglianza e imparzialità. Questa carta dei servizi si rivolge a tutti i contribuenti che usufruiscono del servizio di igiene urbana nel territorio comunale, più precisamente del servizio di raccolta, trasporto e smaltimento dei rifiuti, di spazzamento e di lavaggio delle strade. Nell'ambito del servizio integrato di gestione dei rifiuti, questa carta intende disciplinare in particolare il "servizio di gestione delle tariffe della TARI e dei rapporti con gli utenti". Essa costituisce uno strumento per fornire ai cittadini un'informazione completa sull'applicazione della tassa sui rifiuti "TARI" destinata a finanziare i costi a copertura del servizio di igiene urbana e ad assicurarne la gestione secondo criteri di efficienza, efficacia ed economicità.

Con questo documento l'Ente fissa i criteri per la prestazione del "servizio di gestione delle tariffe della TARI e dei rapporti con gli utenti" e i relativi standard di qualità, nonché gli strumenti di controllo e di verifica posti a tutela degli utenti, con l'impegno di rispettarli al fine di garantire il miglioramento della qualità del servizio fornito e allo stesso tempo instaurare un rapporto collaborativo con gli utenti.

Il Comune, attraverso la carta dei servizi, intende garantire a tutti gli utenti la possibilità di partecipazione, attraverso la messa a disposizione di idonei strumenti, per tutelare il loro diritto alla corretta erogazione del servizio nonché per favorire il rapporto di fattiva collaborazione nei confronti del Comune in relazione ai servizi erogati.

Gli standard di qualità individuati sono quelli generali, riferibili alla qualità complessiva del servizio offerto e quelli specifici, riferiti ai procedimenti direttamente controllabili dal cittadino.

## **DEFINIZIONI**

Ai fini della presente Carta si applicano le seguenti definizioni:

**Servizio di gestione delle tariffe della TARI e dei rapporti con gli utenti:** è l'insieme delle attività:

- ° di censimento e classificazione delle utenze domestiche e non domestiche fruitrici del servizio, effettuato a mezzo di autodenuncia del contribuente o mediante accertamento d'ufficio;
- ° di liquidazione, postalizzazione, stampa e recapito dei documenti di riscossione, ivi compreso i modelli f24 precompilati per il versamento del tributo TARI da riscuotere annualmente;
- ° di verifica e rendicontazione dei versamenti effettuati dai contribuenti;
- ° di verifica, di accertamento e di contrasto all'evasione e/o elusione del tributo, comprensiva dell'adozione dei provvedimenti di accertamento propedeutici alla fase di riscossione coattiva;
- ° di riscossione coattiva;
- ° inerenti ai rapporti con gli utenti, anche in contraddittorio, per quanto riguarda tutte le attività di gestione della TARI.

**Comune:** è rappresentato dall'Ufficio tributi al quale è affidato il "Servizio di gestione delle tariffe della TARI e dei rapporti con gli utenti";

**Utente:** è il contribuente che occupa/detiene un immobile nel territorio comunale a qualunque uso adibito, che beneficia del servizio di raccolta e trasporto rifiuti, di spazzamento e di lavaggio delle strade;

**Fattori di qualità:** si intendono gli aspetti rilevanti per la percezione del servizio da parte dell'utente (ad esempio l'attesa agli sportelli, il pronto riscontro alle richieste/istanze...);

**Indicatori di qualità:** sono variabili quantitative o parametri qualitativi in grado di rappresentare adeguatamente, per ciascun fattore di qualità, i livelli di prestazione del servizio erogato. Vogliono rappresentare il punto di partenza per avviare il processo di continua misurazione e miglioramento dei livelli di qualità del servizio, intesa come capacità di soddisfare le aspettative degli utenti nel tempo;

**Livello di qualità (o standard):** livello del servizio prefissato per ciascun indicatore di qualità;

**Standard specifico di qualità:** livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire all'utente;

**Standard generale di qualità:** livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni.

## **1.IL COMUNE**

Il Comune è titolare della potestà impositiva relativamente alla applicazione della tassa sui rifiuti TARI, riscuote nel medesimo documento di pagamento anche il "Tributo per l'esercizio delle funzioni di tutela, protezione e igiene dell'ambiente" (TEFA) di cui all'art. 19 del D.Lgs. n. 504/92, per conto della Provincia di Competenza.

Il presupposto impositivo della TARI è il possesso o la detenzione a qualsiasi titolo di locali o di aree scoperte, a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani. Sono escluse dalla TARI le aree scoperte pertinenziali o accessorie a locali tassabili, non operative, e le aree comuni condominiali di cui all'articolo 1117 del codice civile che non siano detenute o occupate in via esclusiva. Il Comune esercita questa potestà nella persona del Funzionario Responsabile per la gestione della TARI, appositamente nominato dalla Giunta Comunale, il quale si avvale del personale assegnato all'Ufficio tributi per lo svolgimento del "Servizio di gestione delle tariffe della TARI e dei rapporti con gli utenti".

Il Comune nella gestione della TARI opera secondo la disciplina dettata dalla normativa nazionale in materia e dal Regolamento Comunale che ne disciplina la sua applicazione a livello comunale, nel rispetto dei principi di imparzialità e trasparenza del proprio operato nei confronti dei contribuenti, assicurando altresì l'economicità delle attività, la loro efficacia ed efficienza.

## **2. PRINCIPI FONDAMENTALI**

Il Comune nell'erogazione del servizio si ispira al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. Le regole riguardanti i rapporti tra utenti e Comune per l'accesso alla fruizione del servizio sono uguali per tutti i soggetti fruitori. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Il Comune garantisce la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato. L'eguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non, invece, quale uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali. In particolare, il Comune agevola le modalità di fruizione del servizio nei confronti degli utenti portatori di handicap.

### **2.1 Continuità**

L'erogazione del servizio si svolge in maniera regolare, continuativa e senza interruzioni nel corso dell'anno. Nei casi di interruzione temporanea dovuti ad impedimento oggettivo, il Comune si adopera per ridurre al minimo la durata dell'interruzione al fine di recare il minor disagio possibile.

Il Comune si impegna ad avvisare gli utenti con adeguato anticipo attraverso la pubblicazione di avvisi sul sito internet istituzionale.

La continuità del servizio è assicurata durante il periodo ordinario di lavoro previsto in via generale dal Comune secondo le seguenti modalità:

- accesso diretto all'ufficio Tributi limitatamente agli orari stabiliti;
- accesso all'ufficio Tributi previo appuntamento per situazioni che necessitano di attività in contraddittorio;
- accesso diretto alle informazioni tramite rete telefonica durante gli orari di lavoro ordinari;

- accesso alle informazioni tramite posta elettronica o sito internet istituzionale.

## **2.2 Partecipazione**

L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e che siano in possesso del Comune. Il diritto di accesso è esercitabile in via generale secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990, n. 241 da tutti coloro che risultino titolari di un interesse personale e concreto, finalizzato alla tutela di situazioni giuridicamente rilevanti, ad esclusione dei procedimenti tributari per i quali restano applicabili le particolari norme che li regolano.

L'utente, in proprio o attraverso associazioni, può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio e proporre reclami. Il Comune, nei termini previsti dalla presente carta, dà riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte da questi formulate, e mette a disposizione degli utenti appositi moduli per le segnalazioni.

Per gli aspetti di relazione con l'utente, Il Comune garantisce la identificabilità del personale ed individua i Responsabili degli uffici e dei servizi coinvolti.

## **2.3 Cortesia**

Il personale Comunale addetto al "servizio di gestione delle tariffe della TARI e dei rapporti con gli utenti" è tenuto a rapportarsi agli utenti con rispetto e cortesia e ad agevolarli nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi dettati dalla disciplina tributaria in materia di TARI.

## **2.4 Efficacia e trasparenza**

Il Comune persegue l'obiettivo del progressivo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia nella gestione del servizio adottando in maniera continuativa, compatibilmente con le risorse disponibili, soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali al raggiungimento dello scopo.

Obiettivo primario è quello di conseguire un elevato grado di trasparenza nelle informazioni mediante l'utilizzo delle moderne tecniche di comunicazione e l'ottimizzazione dei tempi di risposta alle richieste degli utenti. Per tali finalità è prevista l'implementazione di tecniche di realizzazione dei documenti in formato digitale e di accesso diretto ai propri dati da parte degli utenti tramite il sito internet istituzionale del Comune.

## **2.5 Chiarezza e comprensibilità della comunicazione**

Il Comune pone la massima attenzione alla semplificazione del linguaggio nei rapporti con gli utenti, utilizzando una terminologia che sia il più possibile semplice, chiara, comprensibile ed efficace.

## **2.6 Riservatezza**

Si comunica che tutti i dati personali (comuni identificativi, particolari e/o giudiziari) comunicati dagli utenti saranno trattati esclusivamente per finalità istituzionali nel rispetto delle prescrizioni previste Regolamento 679/2016/UE. Il trattamento dei dati personali avviene utilizzando strumenti e supporti sia cartacei che informatici. Il Titolare del trattamento dei dati personali è il Comune. L'Interessato può esercitare i diritti previsti dagli articoli 15, 16, 17, 18, 20, 21 e 22 del Regolamento 679/2016/UE.

## **3. STANDARD DI QUALITA'**

Sono stati individuati due tipi di standard:

- standard generali del servizio, caratteristici della qualità del servizio offerto nella sua globalità:

- Il personale si impegna a garantire la correttezza, la completezza e la chiarezza delle informazioni fornite allo sportello, telefonicamente o pubblicate sul sito Internet. Le

medesime caratteristiche sono garantite anche nella modulistica distribuita presso gli uffici stessi e disponibile sul sito istituzionale del Comune;

- Il personale si impegna ad operare con la massima cortesia e disponibilità all'ascolto degli utenti con l'impegno di agevolare questi ultimi nell'adempimento dei propri obblighi tributari e nell'esercizio dei diritti loro riconosciuti dalla legge o dai regolamenti;
- adeguatezza degli uffici e delle attrezzature.

- standard specifici del servizio, che l'utente può percepire in modo immediato e diretto:

- tempi di risposta ai reclami e alle richieste/istanze formalmente presentate;
- tempo di attesa allo sportello;
- tempistica emissione documenti di riscossione;
- disponibilità e cortesia del personale;
- competenza dimostrata dal personale;
- qualità delle informazioni e della modulistica disponibile.

Gli standard individuati costituiscono lo strumento per garantire e verificare l'efficacia e l'efficienza del servizio erogato, nonché la soddisfazione degli utenti.

Gli standard, tanto in termini di contenuti che di misura, rimangono fissi sino alla ufficializzazione di nuovi standard migliorativi rispetto ai precedenti, ridefiniti sulla base di indagini periodiche su:

- livello della soddisfazione degli utenti;
- nuove esigenze emerse e/o emergenti;

### **3.1 Accessibilità al servizio**

L'utente, di propria iniziativa, può attivare presso il "servizio di gestione delle tariffe della TARI e dei rapporti con gli utenti" i seguenti procedimenti:

- creazione di nuova utenza TARI;
- variazioni di dati relativi ad utenze esistenti;
- cessazioni di occupazione di locali od aree;
- volture di utenze;
- presentazioni di reclami per disservizi;
- proposte e suggerimenti per il miglioramento dei servizi;
- istanza di verifica o di riesame della propria posizione tributaria;
- istanza di rimborso della TARI pagata in eccesso o non dovuta;
- istanza di rettifica di importi addebitati per mutate condizioni di occupazione dei locali;

I procedimenti possono essere attivati mediante presentazione di semplici richieste:

- o personalmente all'ufficio protocollo al comunale;
- o presso l'ufficio TARI;
- o a mezzo di posta raccomandata a.r.
- o tramite posta elettronica;
- o tramite posta elettronica certificata PEC.

Il Comune garantisce l'apertura al pubblico dell'ufficio TARI, ubicato al Piano 1° di Via Pier delle Vigne n. 83, nei seguenti orari:

- il lunedì, mercoledì e giovedì: dalle ore 09:00 alle ore 13:00;
- il lunedì dalle ore 15:30 alle ore 18:00 (nel periodo estivo potrebbe essere sospeso il ricevimento degli utenti il lunedì pomeriggio).

L'Ufficio TARI può essere inoltre contattato ai seguenti recapiti:

- telefonici: 0925/561406, 561416;
- posta elettronica: [tributitarsu@comunediribera.ag.it](mailto:tributitarsu@comunediribera.ag.it)

La corrispondenza può essere trasmessa dai possessori di casella di posta elettronica certificata al seguente indirizzo: [serviziotributi@pec.comune.ribera.ag.it](mailto:serviziotributi@pec.comune.ribera.ag.it)

### **3.2 Tempestività**

Presso la sede degli uffici Economico - Finanziario è ubicato l'ufficio Tributi, incaricato del "servizio di gestione delle tariffe della TARI e dei rapporti con gli utenti". Agli sportelli dell'ufficio TARI possono essere garantiti i seguenti tempi di attesa, che tengono conto del tempo minimo necessario alla corretta definizione di una posizione tributaria:

#### Ordinari:

- tempo di attesa medio: 10 minuti
- tempo di attesa massimo: 15 minuti

#### In momenti di punta:

- tempo di attesa medio: 15 minuti
- tempo di attesa massimo: 20 minuti

Il Comune s'impegna a rispondere alle richieste di informazioni e di riesame delle posizioni, formalmente presentate dagli utenti (per posta raccomandata a.r., via PEC, consegna diretta al protocollo) entro un tempo massimo di 30 giorni dalla data di registrazione al protocollo generale, fatta salva la sospensione/interruzione della decorrenza dei termini per eventuali richieste di integrazione della documentazione necessarie al completamento dell'istruttoria.

Nei casi di notifica di provvedimenti di accertamento tributario per le procedure di istanza di accertamento con adesione, di istanza per l'esercizio del potere di autotutela, di ricorso aventi gli effetti di un reclamo contenente una proposta di mediazione con rideterminazione dell'ammontare della pretesa, i termini sono quelli regolati dalla legge.

Gli standard indicati sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, con esclusione delle situazioni straordinarie dovute, ad esempio, a fenomeni naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, o atti della Pubblica Autorità.

Il Comune effettua il monitoraggio dell'andamento degli standard di qualità sopra indicati, in termini di tempestività nella ricezione del pubblico e di riscontro alle richieste formalmente presentate con verifica finale annuale. Le fonti delle informazioni per il monitoraggio sono il protocollo generale, ove transitano le richieste/istanze dei contribuenti e i riscontri alle stesse da parte dell'Ufficio o altri "riscontri informali" quali la semplice posta elettronica o documentazione cartacea sottoscritta per ricevuta o l'utilizzo della "customer satisfaction".

L'esito del monitoraggio viene relazionato alla Giunta Comunale e divulgato mediante pubblicazione dell'apposita sezione trasparenza rifiuti del sito istituzionale e costituisce la base per l'eventuale aggiornamento degli standard di qualità definiti con la Carta.

## **4. GESTIONE DELLE TARIFFE**

### **4.1 Riscossione della TARI**

L'importo della TARI da versare al Comune viene liquidato ordinariamente una volta all'anno dall'Ufficio tributi, sulla base delle tariffe approvate dal Consiglio Comunale ai sensi della normativa vigente.

L'importo da versare viene comunicato con apposito documento di riscossione (o avviso di pagamento)

corredato delle deleghe di pagamento modello F24 semplificato precompilate, agli utenti del servizio che hanno regolarmente denunciato l'occupazione di un immobile su territorio comunale mediante la dichiarazione TARI oppure che è stato accertato d'ufficio, mediante recapito al loro domicilio fiscale (coincidente con la residenza anagrafica, salvo diversa comunicazione).

L'importo addebitato può essere versato presso qualunque ufficio postale o sportello bancario, qualunque altro intermediario autorizzato con le deleghe modello F24 semplificato precompilate allegate all'avviso di pagamento, oppure tramite il sistema di home banking.

L'invio del documento di riscossione è effettuato nei confronti di tutti i soggetti che risultano iscritti e che non si siano cancellati dall'archivio dei soggetti tenuti al pagamento della tassa. In caso di variazione delle condizioni di occupazione o di cessazione dell'occupazione di locali od aree non comunicata formalmente all'ufficio tributi, gli utenti devono presentare regolare denuncia utilizzando i modelli da ritirare presso l'Ufficio Tributi e reperibili sul sito istituzionale del Comune.

Il versamento della tassa annuale deve essere effettuato in un massimo di quattro rate, alle scadenze stabilite dal Consiglio Comunale. È riconosciuta alla Giunta Comunale, al verificarsi di situazioni particolari, la facoltà di prorogare tali termini di pagamento.

#### **4.2 Rettifica del documento di riscossione della TARI**

Qualora nell'avviso di pagamento (o documento di riscossione) della TARI fossero riscontrati dei dati (o parametri) non corrispondenti alla situazione reale del contribuente, o comunque tali da incidere sul calcolo del tributo (esempio: categoria di tassazione utilizzata per le utenze non domestiche; numero dei componenti il nucleo familiare; superficie tassata; periodo di occupazione...), è possibile attivare la procedura per il riesame e la rettifica del documento di riscossione, con accesso diretto all'ufficio tributi oppure con la presentazione di istanza tramite posta elettronica.

Nel caso in cui venga attivata la procedura di riesame/rettifica del documento di riscossione l'ufficio addetto alla gestione della TARI, previa verificata della sussistenza dei presupposti, provvede alla rettifica del documento di riscossione. Le variazioni dell'importo del tributo saranno di regola conteggiate a conguaglio in occasione della prima successiva emissione dei documenti di riscossione, tenendo conto degli importi già versati.

Nel caso fossero già stati eseguiti pagamenti eccedenti l'importo effettivamente dovuto, l'ufficio Tributi provvederà al rimborso degli importi pagati in eccedenza o al conguaglio in acconto sull'annualità successiva.

#### **4.3 Morosità**

Il mancato versamento di parte o dell'intero importo dovuto per la TARI, entro le scadenze indicate nel documento di riscossione, comporterà la notifica, previo sollecito di pagamento, di un avviso di accertamento costituente titolo esecutivo, con contestuale irrogazione di una sanzione calcolata sulle somme non versate o versate in ritardo, con l'addebito degli interessi e delle eventuali spese di notifica. In caso di mancato, tardivo o insufficiente versamento dell'importo dovuto entro il termine di 60 giorni decorrenti dalla data di notifica del sollecito di pagamento del documento di riscossione (o avviso di pagamento), si procederà con l'adozione degli atti consequenziali finalizzati alla riscossione coattiva delle somme dovute non versate, con aggravio degli «oneri di riscossione» e delle eventuali «spese di notifica ed esecutive», nonché degli interessi di mora, calcolati con le modalità indicate dal comma 803, e al comma 8027 dell'art. 1 della legge n. 160/19.

Così come disposto dal comma 792 della Legge 160/2019, l'atto di accertamento costituisce intimazione ad adempiere all'obbligo di pagare entro il termine di presentazione del ricorso in Commissione Tributaria Provinciale.

In caso di tempestiva proposizione del ricorso, si applicano le disposizioni di cui all'art. 19 del D.Lgs. 472/97, riguardante l'esecuzione delle sanzioni. L'atto costituisce titolo esecutivo idoneo ad attivare le

procedure esecutive e cautelari senza la preventiva notifica di cartella di pagamento o ingiunzione fiscale.

Il contribuente che è destinatario dell'accertamento può evitare l'applicazione delle sanzioni dimostrando l'avvenuto pagamento delle morosità o la regolarità della posizione, tramite richiesta di riesame del provvedimento da trasmettere con le seguenti modalità:

- Per i possessori di caselle di posta elettronica certificata, a mezzo p.e.c.;
- Personalmente, all'ufficio protocollo, nei seguenti giorni ed orari di apertura al pubblico:
  - il lunedì, mercoledì e giovedì: dalle ore 09:00 alle ore 13:00;
  - il lunedì dalle ore 15:30 alle ore 18:00 (nel periodo estivo potrebbe essere sospeso il ricevimento degli utenti il lunedì pomeriggio);
- Per posta ordinaria indirizzandola a "Comune di Ribera, Corso Umberto I n. 30 , 92016 Ribera (AG).

#### **4.4 Ravvedimento operoso**

L'utente che non ha pagato in tutto o in parte tributo TARI alle scadenze stabilite, che ha omesso o reso in modo incompleto la dichiarazione, può regolarizzare la situazione attraverso l'utilizzo del "ravvedimento operoso".

Il pagamento della sanzione ridotta deve essere eseguito contestualmente alla regolarizzazione del pagamento del tributo o della differenza, quando dovuti, nonché al pagamento degli interessi moratori calcolati al tasso legale con maturazione giorno per giorno.

### **5. TRASPARENZA**

Il Comune assicura agli utenti la costante informazione sulle procedure, sulle iniziative che possono interessarli e sulle modalità di gestione della tariffazione della TARI attraverso i seguenti canali:

- ufficio tributi;
- documento di riscossione annuale;
- sezione trasparenza rifiuti del sito istituzionale;
- carta dei servizi;

Attraverso i canali sopra indicati, il Comune divulga informazioni:

- Sulle procedure di pagamento della TARI annuale nonché sulle agevolazioni esistenti, sia per le utenze domestiche che per quelle non domestiche;
- Sulle tariffe TARI annuali e sul Regolamento vigente;
- Sulle conseguenze del ritardato/mancato pagamento e sull'eventuale situazione debitoria pregressa con indicazione delle modalità di regolarizzazione;
- Sulle procedure da seguire per la presentazione di eventuali reclami/ricieste di riesame/rimborsi.

Si impegna inoltre:

- Ad assicurare chiarezza e comprensibilità delle informazioni indirizzate al contribuente, adottando un linguaggio facile ed accessibile;
- A predisporre servizi telefonici e di posta elettronica atti a soddisfare le esigenze informative relativamente a ciò che attiene il rapporto di riscossione tributaria (dichiarazioni, volture, cessazioni, elementi di conteggio della tariffa, ecc.);
- Ad effettuare periodici sondaggi per accertare l'efficacia delle informazioni e comunicazioni effettuate e per recepire eventuali ulteriori esigenze dell'utente in questo campo.

## **6. TUTELA**

Qualsiasi violazione ai principi e agli standard fissati dalla presente Carta può essere oggetto di segnalazione dal diretto interessato, in forma scritta, orale, telefonicamente o su apposita modulistica, all'Ufficio TARI. Nel caso di reclamo fatto di persona, è compito dell'addetto all'ufficio che riceve il reclamo redigere opportuna segnalazione nel modulo disponibile, da far sottoscrivere all'utente relativamente a quanto è ritenuto oggetto di violazione, riportando tutti i dettagli e allegando documentazione utile.

Le segnalazioni giunte saranno analizzate allo scopo di definire il piano di miglioramento degli standard di erogazione del servizio.

Entro il 31 marzo di ciascun anno l'Ufficio TARI trasmette alla Giunta Comunale, rendendolo disponibile anche agli utenti tramite la sezione trasparenza del sito istituzionale, un resoconto relativo all'anno precedente contenente:

- numero, tipo di reclami e seguito dato ad essi (indici sui tassi di reclamo);
- confronto con i dati precedentemente riscontrati;
- eventuali suggerimenti e segnalazioni di disfunzioni.

Allo scopo di definire i progetti di miglioramento del servizio, verranno utilizzati come riferimenti principali i suggerimenti che pervengono al Comune.

### **6.1 Valutazione sul grado di soddisfazione dell'utente**

Il grado di soddisfazione dell'utente, in merito alla qualità del servizio reso, viene rilevato attraverso una serie di indagini realizzate tramite analisi periodiche e/o con rilevazioni a campione con somministrazione di questionari agli utenti.

### **6.2 Controlli esterni**

L'utente, nel caso di mancata o insufficiente risposta entro il termine dei 30 giorni, può presentare una segnalazione ad ARERA (Autorità di Regolazione per Reti Energia ed Ambiente) allegando la relativa documentazione e trasmettendo copia dell'istanza già inviata al Comune e rimasta inevasa o non accolta.

## **7. VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI**

La presente Carta dei Servizi è valida una volta decorsi i tempi di pubblicazione della Delibera di approvazione da parte della Giunta Comunale. Ha validità pluriennale ed è soggetta a revisione o aggiornamento periodico biennale del suo contenuto sotto il profilo delle modalità di erogazione dei servizi e dei relativi standard di qualità. Alla base di questi aggiornamenti vi saranno i risultati dei processi di verifica, i giudizi espressi dagli utenti coinvolti nelle indagini di "customer satisfaction" e le modifiche normative e organizzative attuate nella fornitura dei servizi.

Questionario rilevazione livelli di qualità del servizio di gestione tariffe TARI e rapporto con utenti  
Procedimento

Richiesta verbale

Richiesta rimborso

Richiesta formale

Reclamo formale

Indicatore di qualità

Adeguatezza orari apertura pubblico



Adeguatezza delle modalità di accesso al servizio (sportello telefono mail PEC)



Adeguatezza della segnaletica e degli ambienti per l'accesso al servizio



Tempo di attesa allo sportello



Cortesìa operatori



Adeguatezza illustrazione procedure da seguire



Competenza e preparazione del personale addetto



Modulistica chiara e facilmente comprensibile



Adeguatezza tempi di risposta dell'uffici



Valutazione complessiva del servizio erogato



Data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_



**COMUNE DI RIBERA**

(Libero Consorzio Comunale di Agrigento)

**Protocollo n.** \_\_\_\_\_ **del** \_\_\_\_\_

**Oggetto:** reclamo violazione Carta di qualità del servizio di gestione tariffe TARI e rapporto con utenti

Cognome e nome \_\_\_\_\_

Indirizzo \_\_\_\_\_

Città \_\_\_\_\_ CAP \_\_\_\_\_

Telefono \_\_\_\_\_ Indirizzo e-mail \_\_\_\_\_

Oggetto e motivo del reclamo

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Come vuole essere contattato:

per posta elettronica all'indirizzo e-mail.....

per telefono al numero.....

per posta ordinaria all'indirizzo: via/piazza ..... n \_\_\_\_\_

C.A.P.....località.....

Data ,..... Firma.....

**N.B.:** Allegare fotocopia di un documento valido d'identità in caso di istanza presentata in formato cartaceo, trasmessa per posta;  
il documento di riconoscimento non è necessario in caso di istanza firmata digitalmente e trasmessa per via telematica.

Il Comune di Ribera La informa che i Suoi dati vengono raccolti per consentire una risposta al suo reclamo e che gli stessi verranno utilizzati esclusivamente in osservanza al Regolamento Europeo GDPR n. 2016/679.

*Grazie per la collaborazione.*