

CARTA DELLA QUALITA'

DEL SERVIZIO DI GESTIONE INTEGRATA DEI RIFIUTI URBANI

Comune di **Massa**

Comune di **Massa**



*Gestione tariffa e
rapporti con gli Utenti*

ASMIU srl



*Gestione raccolta, trasporto e
spazzamento e lavaggio*

Sommario

PREMESSA.....	3
GESTIONE RACCOLTA TRASPORTO SPAZZAMENTO E LAVAGGIO STRADE.....	4
PRINCIPI FONDAMENTALI.....	4
IL GESTORE.....	6
SCEMA REGOLATORIO DEL SERVIZIO	7
SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI	7
INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO / STANDARD DI QUALITÀ	12
GESTIONE DEL RAPPORTO CON L'UTENZA / SERVIZIO CLIENTI.....	27
GESTIONE TARIFFA E RAPPORTI CON GLI UTENTI	28
MODALITÀ DI PRELIEVO.....	29
MODALITÀ DI RISCOSSIONE (GESTORE DEL SERVIZIO)	29
MODALITÀ DI ATTRIBUZIONE DELLA PARTE VARIABILE.....	29
ORGANIZZAZIONE DEGLI UFFICI.....	30
ACCESSO AI SERVIZI DA PARTE DEGLI UTENTI.....	30
SERVIZI OFFERTI.....	32
STANDARD DI QUALITÀ	33
REGOLE DI COLLABORAZIONE	36
ISTITUTI A TUTELA DEL CONTRIBUENTE	37
GLOSSARIO	39

PREMESSA

La presente Carta della Qualità dei servizi, redatta in conformità alle disposizioni della delibera ARERA n. 15/2022, nonché alla disciplina dell'art. 2, comma 461 della L. n. 244/2007, è lo strumento tramite cui ASMIU comunica ai propri utenti gli obiettivi di qualità che intende perseguire nell'erogazione dei propri servizi. Attraverso questo documento ASMIU consente ai propri utenti di accedere alle informazioni necessarie alla valutazione del proprio operato nonché ad una partecipazione informata. Attraverso questo strumento il cittadino può diventare parte attiva e non meramente attore passivo dei servizi.

GESTIONE RACCOLTA TRASPORTO SPAZZAMENTO E LAVAGGIO STRADE

PRINCIPI FONDAMENTALI

Uguaglianza

ASMIU assicura che l'erogazione dei servizi ed ogni altra attività espletata è ispirata al principio di uguaglianza e viene dunque espletata senza alcuna discriminazione e gli stessi diritti ed i medesimi risultati di servizio sono garantiti a tutti i cittadini-utenti ovunque domiciliati.

Imparzialità

ASMIU agisce secondo equità, in maniera neutrale, con obiettività e secondo giustizia, senza lasciarsi influenzare da preconcetti, simpatie o interessi personali, nei confronti di tutti coloro che usufruiscono dei suoi servizi. Nelle relazioni con tutte le controparti, ASMIU evita ogni discriminazione basata sull'età, l'origine etnica, la nazionalità, le opinioni politiche, le credenze religiose, il sesso, la sessualità o lo stato di salute dei suoi interlocutori.

Continuità

ASMIU garantisce che i servizi vengano prestati con continuità e regolarità in base alle modalità definite dal contratto di servizio e dai relativi allegati. ASMIU si impegna, nel caso dovessero verificarsi sospensioni o interruzioni di servizio, ad adottare tutti i più opportuni provvedimenti risolutivi necessari a minimizzare i tempi di disservizio ed i conseguenti disagi per gli Utenti. Saranno garantite agli Utenti, tramite vari canali informativi, notizie tempestive relative ad eventuali sospensioni o riduzioni dei servizi, con particolare riferimento alle motivazioni ed alla durata degli stessi. Sarà comunque cura di ASMIU garantire le prestazioni minime indispensabili alla tutela della salute e della sicurezza dell'Utente.

Partecipazione

L'Utente ha diritto a richiedere ad ASMIU le informazioni ed i chiarimenti che lo riguardano, a presentare reclami e istanza, a produrre memorie e documenti. L'Utente può portare il proprio contributo alla vita aziendale presentando osservazioni o suggerimenti utili al miglioramento del servizio.

Chiarezza e trasparenza

ASMIU si impegna affinché le informazioni diffuse siano veritiere, complete, trasparenti e comprensibili, in modo da permettere ai destinatari di assumere decisioni consapevoli, in merito alle relazioni da intrattenere. Vengono in tal senso garantite informazioni chiare, complete e tempestive riguardanti le attività di servizio.

Rispetto delle leggi e dei regolamenti

L'azienda informa la propria attività al pieno rispetto delle leggi e dei regolamenti in vigore. Ogni dipendente si impegna al rispetto delle normative applicabili all'attività aziendale. Tale impegno viene richiesto anche per i consulenti, fornitori, clienti e per chiunque abbia rapporti con ASMIU.

Efficienza ed efficacia

ASMIU ha ispirato la propria azione al miglioramento continuo in ottica di raggiungimento dei migliori livelli di efficienza e di efficacia del servizio, nel rispetto delle modalità di erogazione e dei relativi parametri definiti nel contratto di servizio. L'impegno di ASMIU è votato all'adozione ed implementazione di innovative soluzioni tecnologiche, di processo ed organizzative, che consentano, attraverso l'incremento dei parametri di efficienza e di efficacia, una migliore soddisfazione dei cittadini.

Tutela ambientale

ASMIU si impegna, nell'ambito e nei limiti delle proprie competenze, a tutelare la salute e la sicurezza dei cittadini e dei lavoratori, a salvaguardare l'ambiente attraverso azioni mirate al contenimento delle proprie emissioni nel suolo, nell'aria e nell'acqua.

Cortesia

ASMIU si impegna a garantire ai cittadini un rapporto basato sulla cortesia, educazione ed il rispetto reciproco. Il personale adotterà comportamenti, modi e linguaggio ispirati da educazione e cortesia.

Privacy

ASMIU 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 gestore la corretta erogazione del servizio 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.

IL GESTORE

ASMIU srl nasce il 01 gennaio 1981, quale Azienda municipalizzata, dalla scelta del Comune di Massa di trasformare funzionalmente il preesistente servizio in economia di igiene urbana, operante sotto il nome di Langione. Successivamente, il 01 gennaio 1997, ai sensi degli articoli 22 e 23 della legge 8 giugno 1990, n. 142, è stata costituita in Azienda Speciale, assumendo la natura giuridica di Ente pubblico economico strumentale del Comune di Massa, dotato di personalità giuridica, di autonomia imprenditoriale e di proprio Statuto, con la denominazione di Azienda Speciale Municipalizzata di Igiene Urbana (A.S.M.I.U.). Dal 14 settembre 2021 l'Azienda ha cambiato, a seguito di trasformazione per atto pubblico, forma giuridica: da Azienda Speciale a Società a responsabilità limitata. Le quote del Capitale sociale di ASMIU srl sono totalmente detenute dal Comune di Massa.

La Società svolge, per il Comune di Massa e nell'ambito del suo territorio comunale, attività di raccolta dei rifiuti, mediante diverse metodologie, definite a secondo delle varie esigenze territoriali ed in ottica di incremento delle percentuali di raccolta differenziata. Vengono dunque erogati, servizi di raccolta stradale, servizi di raccolta domiciliare, servizi di raccolta a chiamata e servizi di raccolta puntuale. Inoltre ad ASMIU srl sono stati affidati servizi di igiene urbana quali lo Spazzamento ed il lavaggio delle strade che viene erogato tramite servizi di Spazzamento meccanizzato, manuale o misto.

In considerazione delle varie normative succedutesi nel tempo ASMIU srl oggi svolge la propria attività in forza di un contratto transitorio sottoscritto con il Comune di Massa, L'Autorità ATO Toscana Costa e RetiAmbiente spa tramite cui quest'ultima, gestore del servizio integrato in tutti i Comuni di competenza dell'ATO Toscano Costa, individua ASMIU srl quale gestore del servizio di raccolta dei rifiuti sotto la direzione ed il coordinamento della stessa RetiAmbiente spa.

Lo schema regolatorio, individuato da ATO Toscana Costa relativamente al servizio di ASMIU srl, in ragione delle prescrizioni dell'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA), è lo schema n. III (livello qualitativo intermedio).

SCEMA REGOLATORIO DEL SERVIZIO

L'Ente Territoriale Competente ha determinato, ai sensi dell'articolo 3 del TQRIF allegato alla delibera ARERA n. 15 /2022, gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica che devono essere rispettati da ASMIU, nell'ambito dei servizi ad essa assegnati, mediante Delibera n. 35 del 21/12/2022. L'ETC ha individuato nell'ambito dei quattro schemi di riferimento lo schema n. 3. Gli schemi di riferimento possibili sono riportati nella sottostante tabella:

		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	SCHEMA I LIVELLO QUALITATIVO MINIMO	SCHEMA III LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO
	QUALITÀ CONTRATTUALE = SI	SCHEMA II LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO	SCHEMA IV LIVELLO QUALITATIVO AVANZATO

Gli standard generali di qualità applicabili ad ASMIU sono indicati nell'apposita sezione della presente Carta della qualità dei servizi.

SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI

I servizi erogati da ASMIU srl al Comune di Massa sono:

• SPAZZAMENTO

- Spazzamento manuale;
- Spazzamento meccanizzato;
- Spazzamento aree mercatali;
- Ripristini ambientali (rimozione discariche, pulizia intorno ai cassonetti, ect.).

I servizi di spazzamento vengono erogati in ragione degli accordi intervenuti con il Comune di Massa in base alle esigenze espresse ed in conformità alle indicazioni del Disciplinare di Servizio definito da RetiAmbiente spa.

• RACCOLTA STRADALE

- Raccolta stradale RD
- Raccolta stradale RUR;

- Raccolta stradale isole interrato.

I servizi di raccolta stradale rappresenta la classica raccolta effettuata tramite la distribuzione di cassonetti in aree strategicamente definite in base alle esigenze del contesto urbano. Sussistono sul territorio differenti zone con differenti tipologie di raccolta in quanto vengono erogati sia servizi di raccolta stradale di frazioni differenziate sia zone in cui vengono erogati servizi di raccolta di rifiuto indifferenziato. In alcune parti della Città sono state installate isole di raccolta interrato ad accesso controllate che consentono la raccolta dei rifiuti in modo differenziato.

· RACCOLTA DOMICILIARE

- Servizi a chiamata – Ingombranti/RAEE;
- Servizi a chiamata – Olio alimentare;
- Servizi a chiamata – Pannoloni e RUP;
- Raccolta domiciliare del verde urbano;
- Raccolta Utenze Domestiche;
- Raccolta Utenze Non Domestiche;
- Raccolta Utenze Balneari;
- Raccolta Utenze Campeggi.

La Raccolta differenziata domiciliare è stata introdotta in gran parte del territorio comunale e consiste nel recupero dei rifiuti direttamente presso l'utenza, in modo differenziato ed in base a dei calendari di raccolta definiti in ragione alle diverse zone. La raccolta viene effettuata secondo calendari differenti per le utenze domestiche e per le utenze non domestiche.

Alle utenze domestiche vengono garantiti due ritiri a settimana della frazione umida (raccolta organico), una volta a settimana del RUR, una volta a settimana la Carta, cartone e tetrapack, una volta a settimana il Multimateriale leggero e una volta ogni due settimane il Vetro. Ogni informazione di dettaglio in merito ai calendari di raccolta è pubblicata sul sito istituzionale di ASMIU.

Alle Utenze Non Domestiche viene garantito il ritiro, tre volte la settimana del rifiuto Organico, due volte a settimana del RUR, tre volte a settimana di Carta, cartone e tetrapack, due volte a settimana Multimateriale leggero e due volte a

settimana Vetro.

È stato implementato un servizio di raccolta domiciliare degli “sfalci e delle potature”, comunemente detto “verde”. Tale servizio è stato approntato su tutto il territorio comunale servito dalla raccolta domiciliare. La raccolta è stata organizzata con un passaggio settimanale e il ritiro di max 5 sacchi per ciascuna utenza.

A tutte le Utenze interessate dalla raccolta domiciliare viene consegnato il Kit necessario per il corretto conferimento delle varie tipologie di rifiuto; in relazione al tipo di utenza, il Kit è composto come di seguito:

Utenze Domestiche

Abitazioni Singole o Condomini con numero di unità abitative inferiori a otto

- Mastello marrone areato da Lt. 10 per la raccolta dell'organico (sotto lavello);
- Sacchetti in materiale biodegradabile da Lt. 10 (Pz 300)
- Mastello marrone da Lt. 20 per l'esposizione dell'organico;
- Mastello verde da Lt. 40 per la raccolta ed esposizione del vetro;
- Sacchi gialli per la raccolta e l'esposizione del multi materiale leggero (Pz 60);
- Mastello blu da Lt. 40 per la raccolta e l'esposizione dei materiali cellulosici (compreso tetrapak);
- Mastelli grigi da Lt. 25 per l'esposizione del rifiuto residuo (RUR);
- Sacchi trasparenti da Lt. 25 per la raccolta del rifiuto residuo RUR) (Pz 60) La fornitura di sacchi è stata calcolata per coprire il fabbisogno di circa 12 mesi.

Condomini con un numero di unità abitative superiori a otto

Ai singoli condomini vengono forniti:

- Bidone giallo per il multi materiale leggero (360 l. o 660 l.)
- Bidone azzurro per la carta (360 l. o 660 l.)
- Bidone marrone per l'organico (120 l. o 240 l.)

- Bidone verde per il vetro (120 l. 240 l.)
- Bidone grigio per il rifiuto residuo (360 l.)

Il numero e le dimensioni dei bidoni sono tarate a seconda del numero delle utenze presenti nel singolo condominio.

Inoltre per ogni utenza domestica appartenente ad ogni condominio viene fornito:

- Mastello marrone areato da Lt. 10 per la raccolta dell'organico (sottolavello);
- Sacchetti in materiale biodegradabile da Lt. 10

Utenze non domestiche

Alle utenze non domestiche sono stati forniti:

- Bidone giallo per il multi materiale leggero (360 l. o 660 l.)
- Bidone azzurro per la carta (360 l. o 660 l.)
- Bidone marrone per l'organico (120 l. o 240 l.)
- Bidone verde per il vetro (120 l. o 240 l.)
- Bidone grigio per il rifiuto residuo (360 l.)

Il numero e le dimensioni dei bidoni sono tarate a seconda della tipologia di utenza

I servizi a chiamata possono essere richiesti direttamente dai cittadini chiamando ASMIU srl ad uno dei numeri verdi e prendendo un appuntamento con l'operatore.

· RACCOLTE PARTICOLARI

- Servizi di raccolta rifiuti spiaggiati;
- Servizi cimiteriali;
- Raccolta e smaltimento discariche amianto;
- Raccolto e smaltimento rifiuti speciali abbandonati sul territorio;
- Raccolta e smaltimento RUP;
- Raccolta e smaltimento SOA.

· SERVIZI AGLI UTENTI

- Ufficio Relazioni con il Pubblico;
- Numero Verde;

- Info Point (distribuzione kit).

• **GESTIONE DEI CENTRI DI RACCOLTA**

- CdR di Via Dorsale;

Il CdR di via Dorsale, denominato "RICICLERIA", è un centro aperto al pubblico dal lunedì al sabato dalle ore 07:30 alle ore 13:00 ed il sabato pomeriggio dalle ore 14:00 alle 17:00. Si tratta di una struttura attrezzata per le raccolte differenziate, ovvero centro di raccolta e pretrattamento di rifiuti riciclabili e ingombranti.

Possono essere portati alla **Ricicleria** i seguenti materiali:

- carta e cartone
- plastica
- imballaggi in vetro (bottiglie) e lastre di vetro tessili ed affini
- legno (trattato e non)
- piccole quantità di sfalci e potature
- pneumatici fuori uso
- ferro, metalli ferrosi e non ferrosi
- barattolame metallico
- lattine in alluminio
- lampadine a basso consumo e tubi al neon
- pile, accumulatori e batterie
- elettrodomestici
- apparecchiature elettriche ed elettroniche (raee)
- toner e cartucce stampanti e fotocopiatrici
- beni durevoli dismessi
- ingombranti di vario genere
- piccole quantità di calcinacci e inerti
- olio minerale e olio alimentare
- medicinali scaduti
- abiti usati
- vernici

L'[olio alimentare](#) è possibile portarlo direttamente al Centro. In questo caso gli utenti possono, parcheggiando l'auto fuori dal Centro (senza dover fare la fila in auto), andare direttamente a conferire a piedi.

L'accesso al Centro di raccolta è consentito esclusivamente alle utenze domestiche del comune di Massa previa presentazione:

- di un documento d'identità in corso di validità

- codice fiscale
- codice contribuente Tari

L'accesso è consentito, in deroga, ai centri di assistenza ed installatori di apparecchiature elettriche ed elettroniche (AEE) previo procedura di accesso.

- **RECUPERO E SMALTIMENTO DEI RIFIUTI**

- Trasferenza per imballaggi in vetro e plastica;
- Recupero e Smaltimento per Rifiuti Urbani Pericolosi;
- Recupero di Rifiuti da spazzamento stradale;
- Recupero di Rifiuti Inerti;
- Recupero di Rifiuti Ingombranti;
- Recupero e smaltimento dei rifiuti provenienti dalle raccolte particolari (cimiteriali, SOA, ecc.);
- Recupero e smaltimento dei rifiuti conferiti ai Centri di Raccolta.

- **SERVIZI DI DERATTIZZAZIONE, DISINFESTAZIONE, IGIENIZZAZIONE**

- Derattizzazione
- Disinfestazione
- Igienizzazione

INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO / STANDARD DI QUALITÀ

Lo schema regolatorio identificato per la gestione ASMIU srl è il numero III. E' necessario ricordare che ASMIU srl non è incaricata di gestire l'intero servizio ma esclusivamente le fasi di Raccolta e trasporto dei rifiuti e dello Spazzamento. Entro i limiti definiti devono, dunque, essere considerati gli obblighi di servizio.

SPAZZAMENTO

Il servizio di spazzamento, meccanizzato, manuale o misto, viene annualmente prestato in base alle esigenze concertate con l'amministrazione comunale. Nella seguente tabella viene riportato lo stradario di Massa con l'indicazione della frequenza annua di Spazzamento. Tal frequenza indica quanti giorni in un anno viene effettuato l'intervento nella singola strada.

Denominazione	Frequenza annua
Acqua del Campaccio	0
Acquale	0
Acquarella	1
Acquedotto	41
Ala	144
Albania Piazza	39
Alberica	49
Alfieri	3
Alighieri	0
Altagnana Frazione	0
Alteta	0
Angelini da Largo Matteotti a via Trieste	210
Angelini A.	34
Antona Frazione	1
Aprilia	0
Apuano Villaggio	20
Araglio Vicolo	14
Aranci Piazza	328
Arco del Salvatore	82
Arezzo	0
Ariosto	0
Arno	24
Arno Piazza	24
Arozzo vicolo	10
Ascoli G. dal Lungomare a via Gramsci	340
Ascoli G. da via Gramsci a via Colombo	340
Ascoli G. da via Colombo a via Aulla	289
Aulla	231
Aurelia Sud da via Spallanzani a Parcheggio	0
Aurelia Sud	0
Aurelia Ovest da via La Salle a Via Dei Margini	0
Aurelia Ovest da Via Caldera a Via Tinelli	3
Aurelia Ovest da Via Tinelli a Via Salvetti	3
Aurelia Ovest da via Catagnina al confine	0
Aurelia Ovest da Via Tinelli a Piazza Istria	0

Bad Kissingen Piazza	0
Bagaglione	1
Bagnone	45
Baracchini a mare	0
Baracchini (da via del Cacciatore al mare)	51
Baracchini (dal mare a via Silcia)	3
Baracchini (da via Del Cacciatore a via Compagni)	0
Baracchini	2
Bargana Frazione	0
Bassa Tambura	31
Bastione da via Crispi a via Bibolotti	0
Bastione da via Chiesa a via Crispi	265
Bastione	76
Bastione Piazza	0
Battisti C.	338
Beatrice	49
Beccaria	30
Bellini	0
Belmesseri	0
Bergamini	41
Bergiola	0
Bergiola Frazione	0
Bertagnini Piazza	0
Bertelloni	0
Bertola	0
Betti	317
Betti Piazza	350
Bibolotti	77
Bigini	35
Bocchetta	142
Bondano da via Pinete a via Montegrappa	9
Bondano	5
Bondano a Mare	39
Bordigona	0
Boschetto	0
Bottaccio	38
Bozzone	0
Briglia	11

Brugnoli	1
Ca' di Cecco Località	0
Caglieggia Frazione	0
Cairolì	318
Calatella al Mare	2
Calatella Vicolo	0
Caldera	0
Campareccia	0
Camponelli	0
Camponuovo	22
Campromaldo	0
Canal Magro	0
Canaletto	25
Candia	0
Conte Ceccopieri	1
Canevara Frazione	0
Canonico L. Mussi	18
Capaccola	0
Capaccola Piazza	0
Capaccola Vicolo	0
Carbonia	1
Carducci G. (da via Tinelli a via B. Croce)	12
Carducci G. (da via B.Croce a via M. Vecchia)	5
Carducci G. (da via Tinelli a via M. Vecchia)	2
Carducci G. (da V.le Roma a V.le Stazione)	10
Carducci G. (da via M.Vecchia a V.le Roma)	9
Casamicciola (da Via Zolezzi a via Lungofrigido)	45
Casamicciola (da via S. Leonardo a via Veneto)	0
Casamicciola (da via S. Leonardo a via Zolezzi)	45
Casamicciola (da Via Sturzo a via Zolezzi)	0
Casania Frazione	0
Casellotto di Sopra	12
Casellotto di Sotto	0
Casette Frazione	0
Casola Parcheggio	57
Casola	100
Castagnara	30

Castagnara parte alta	0
Castagnetola Piazza	0
Castagnola di Sopra	24
Castagnola di Sotto	0
Castagnola di sotto borgo	0
Castagnola Piazza	0
Castellaccio Vicolo	0
Castellaro Viottolo	0
Catagnina	0
Catagnina Mazzi Cucine	0
Cattaneo	340
Cavallotti F.	75
Cavour	319
Ceccardi Roccatagliata	0
Celi	26
Celia	0
Cervara	25
Cervara parte alta	0
Cervolapittola	13
Chiesa Viale	328
Chiesina del Casone	2
Chiusa	0
Cittadella Piazza	0
Cocombola	38
Codupino	0
Colombo C.	346
Comano	0
Como	1
Compagni	0
Concia	0
Confalonieri	33
Convento vicolo	0
Corcia	11
Crispi	238
Croce Benedetto	42
Crocello	0
Crosa	0
Cucchiara	1
Curtense	0

Da Vezzano	0
Dalmine	0
Dante	323
D'Ancona A.	18
Darola di sopra	0
De Gasperi Piazza lato parco	31
De Gasperi Piazza	31
Degli Acini	9
Degli Agaggi	0
Degli Artigiani	1
Degli Estensi	18
Degli Obertenghi	18
Degli Oliveti da via Aurelia a via Carducci	3
Degli Oliveti da via Carducci a via Dorsale	1
Degli Oliveti da via Bordigona a via Dorsale	3
Degli Oliveti da via Dorsale a via Massa-Avenza	7
Degli Oliveti da via Dello Sport a ponte ferroviaria	2
Degli Olmi	0
Degli Ontani di Levante	0
Degli Ontani di Ponente	0
Degli Orti	11
Degli Unni	18
Dei Berengari	18
Dei Campeggi (da via Pinete a Via del Cacciatore)	4
Dei Campeggi	27
Dei Canneti	0
Dei Cappuccini Salita	0
Dei Cedri	0
Dei Cerri	0
Dei Ciliegi	0
Dei Colli	0
Dei Corsari	11
Dei Cybo	0
DEI Fichi	0
Dei Fichi da via Verdi al Lungomare	9
Dei Fichi da via Verdi a via delle Macchie	0
Dei Fortini	0

Dei Gelsi	2
Dei Giunchi	28
Dei Gonzaga	18
Dei Gragnan	0
Dei Lecci	0
Dei Limoni	0
Dei Loghi	0
Dei Malaspina	18
Dei Margini	0
Dei Mille	43
Dei Mori	0
Dei Peri di Levante	0
Dei Peri di Ponente	0
Dei Pioppi	0
Dei Salici	28
Dei Saraceni	12
Del Balico	0
Del Barba Ginesio	0
Del Bargello	0
Del Becaro	0
Del Bozzo Nord	14
Del Bozzo Sud	0
Del Cacciatore	30
Del Carmine Piazza	0
Del Casone a Mare	45
Del Casone a Monte	12
Del Casone	0
Del Cesarino	5
Del Cimitero viale	0
Del Cimitero viottolo	0
Del Duca	0
Del Fagiano	0
Del Falasco	28
Del Forte	0
Del Fossetto	0
Del Golfo Vicolo	0
Del Gregge	0
Del Mancino L.	0
Del Mare da via Verdi al Lungomare	9

Del Mare	2
Del Melaro	1
Del Mercato	0
Del Monco	14
Del Palancato Vicolo	0
Del Papino	19
Del Partigiano Piazza	0
Del Pastore	0
Del Patriota	133
Del Pomario	3
Del Pozzo	1
Del Puntone	0
Del Sale	0
Del Teatro Piazza	0
Della Borra Viottolo	0
Della Conca Piazza	0
Della Fratta viottolo	0
Della Gora	1
Della Libertà Piazza	0
Della Misericordia piazza	0
Della Pieve	0
Della Quercia	1
Della Repubblica dal mare a via Stradella	0
Della Reppublica da via Pellegrini a via Quercioli	0
Della Repubblica	0
Della Repubblica dal mare a via Donizetti	0
Della Sala	10
Dell'Acqua	39
Delle Carre	1
Delle Ferriere	0
Delle Foglie	0
Delle Gorine da via del Papino a via Quercia	6
Delle Gorine	0
Delle Macchie da via Poveromo a via Fescione	0
Delle Macchie da via dei Fichi a via Poveromo	0
Delle Macchie da via Ronchi a via dei Fichi	0
Delle Macchiette	0

Delle Magnolie	14
Delle Marinelle	0
Delle Medaglie d'Oro	40
Delle Mura Est	18
Delle Mura Nord	26
Delle Mura Sud	243
Delle Pinete Brugiano - Via Mattei	52
Delle Pinete Via Mattei - Via Ricortola	47
Delle Pinete Via Ricortola - Via Casone	6
Delle Pinete Via Casone - Via F. S. Francesco	14
Delle Pinete Via Ricortola - Via F.S.Francesco	29
Delle Pinete Via F.S.Francesco - Via Baracchini	40
Delle Pinete dal Brugiano a via Fosdinovo	0
Delle Pinete Via Baracchini - Lavello	42
Delle Pinete parcheggio campo sportivo	21
Delle Suore	0
Delle Tortore	0
Delle Vigne da via Verdi al Lungomare	10
Delle Vigne	0
Dell'Industria	0
Dello Sport	0
Dell'Uva	0
Democrazia Viale da via Chiesa a via Crispi	221
Democrazia Viale	108
Di Casania	0
Di Pariana	0
Di Puccino	0
Dieci Aprile	103
Don Minzoni G.	37
Donatori di sangue Piazza	25
Donizetti	36
Donne Partigiane	25
Donne Partigiane Largo	34
Dorsale nuovo tratto da Via Bordigona	11
Dorsale da via Oliveti a Obelisco	0
Due Madonne	0
Duomo Piazza	0

Durazzo	10
Empoli	28
Esperanto	44
Europa	256
Falce	71
Fantoni G.	6
Fattoria	1
Fenice	0
Fermi E.	36
Ferraretto	6
Ferrari P.	30
Ferraro M.	10
Fescione da via Verdi a via Stradella	0
Fescione da via Verdi al lungomare	8
Fescione	3
Firenze	27
Fiume da via S. Leonardo a via Mattei	12
Fiume da via Mattei a via Bondano	1
Fivizzano	8
Fivizzano Traversa	23
Foce	3
Foce Strada Vicinale	0
Fonda	0
Forcola	0
Forlanini	18
Formentini	27
Forno Frazione	11
Fortino di S. Francesco a mare	32
Fortino di S. Francesco	33
Fosdinovo	39
Fossa cieca	14
Fossa grande	0
Fosse d. Frigido	1
Fosso Nuovo	0
Fossone	6
Frangola	1
Fratelli Grassi	0
Fratelli Rosselli	22
Frediani	20

Frigido	2
Gabbiano	1
Galilei G.	224
Galliano G.	78
Galvani L.	17
Garibaldi Piazza	113
Garosi	39
Ghirlanda	263
Giampaoli	70
Giardini	125
Ginesio del Barba	37
Gioconda	3
Giorgini B.	75
Giovello	15
Godola	15
Gorizia da via Ricortola a via Mattei	0
Gorizia	0
Gotara	0
Gramsci da via Ascoli al Lungobrugiano	218
Gramsci da Piazza Betti a via Ascoli	329
Gronda Nucleo	84
Grondini	0
Grosseto	26
Grottini	12
Guadine Frazione	0
Guglielmi	252
Guidoni	322
Iacopetti G.	79
Intercomunale	0
Isola G.	6
Via Isola parco	0
Isonzo	24
Isonzo	35
Istria Piazza	38
Istrianà	37
La Salle	50
Lambruschini	4
Lavello	0
Lemmi	5

Liberazione Piazza	0
Licciana	49
Livorno	0
Lodolina	1
Lodolina sotto i Poggi	0
Lombardo	1
Longobarda	0
Lotizzazione	0
Lucca da via Verdi al lungomare	9
Lucca	0
Lungobrugiano da via Aulla a via S. Leonardo	0
Lungobrugiano dal mare a via Aulla	0
Lungobrugiano da via Colombo al mare	1
Lungobrugiano da via Colombo a via S. Leonardo	48
Lungobrugiano	237
Lungofrigido di Levante Parcheggio	35
Lungofrigido di Levante fino al Parcheggio	11
Lungofrigido di Levante dal mare a via Mascagni	0
Lungofrigido di Levante	0
Lungofrigido di Ponente	20
L. di levante da Cinquale ai Ronchi solo lato monte	0
Lungomare di Levante da Cinquale a Ronchi	19
Lungomare di Levate da via Ronchi a via Pistoia	3
Lungomare di Levanta da Ronchi al V.le Roma	25
Lungomare di Levante da V.le Roma al Frigido	44
Lungomare di Levante dal Frigido a via Casola	18
Lungomare di Ponente (da via Lombardo alla Fiat)	42
Lungomare di Ponente da via Casola a via Istriana	51
Lungomare da Pontile a Lungobrugiano Mare	22
Lungomare da Pontile a Lungobrugiano Monte	22
Lungomare da Pontile a Via Frigido	23
Lungomare da Piazza Betti a via Cattaneo Monte	0
Lungomare da Piazza Betti a via Battisti Monte	0
Lungomare da via Casola al Brugiano	18

Luni	13
Madonna a Pergola	32
Madonna dei Quercioli	0
Madonna del Golfo	0
Madonna del Leone	0
Madonnina Piazza	2
Magenta	67
Magliano dal mare a via Rossini	0
Magliano	40
Magra	0
Mannini	36
Manzoni	344
Marchetti D.	45
Marchini	4
Marconi	0
Marina Vecchia da via della Gora a via Gioconda	0
Marina Vecchia tratto via Carducci via Gora	5
Marina Vecchia tratto Obelisco via Carducci	0
Marina Vecchia tratto via Carducci a Massa	32
Maroncelli P.	32
Marrafi G.	0
Martana Piazza	254
Martin Ferraro	0
Via F. Martnini parcheggio	24
Martini F.	26
Martiri di Cefalonia	0
Mascagni	60
Massa Avenza da via Oliveti a Rist. Uliveto	0
Massa vecchia	0
Maternità	105
Via Mattei da Via Montegrappa a Via Pontremoli	17
Mattei da via Pontremoli a via Pinete	22
Mattei	0
Matteoni A.	0
Matteotti G. A. Viale	0
Matteotti largo	331
Mazzini Piazza	288
Mazzini Viale	51

Menzione	0
Mercato Jare Piazza	0
Mercato Jare entrata	0
Mercato Piazza	245
Mercato Parcheggio Massa	0
Mercurio Piazza	321
Meucci	33
Mignani	0
Minuto G.	15
Mirteto Giro Cimitero	40
Mirteto Alto Nucleo	0
Modena	19
Molinara	33
Molino di Casania Nucleo	0
Molino di Gronda Nucleo	0
Montalbano	0
Montecatini	34
Montegrappa da via Mattei a via S. Leonardo	0
Montegrappa da via Mattei a via Bondano	7
Montepepe	0
Montessori	12
Mulazzo	3
Mura dei Frati	0
Mura della Rinchiostra Nord	39
Mura Est	0
Mura Nord	0
Mura Sud	0
Nara	0
Nardi Anacarsi	31
Negrelli	0
Noce Nord	0
Noce Sud	0
Novani	0
Obelisco spartitraffico	0
Ombrone	0
Ombrosa	0
Orecchia	0
Ortola	0
Ospedaletto	1

Ospedaletto Piazza	60
Pacinotti A.	252
Padova	48
Padre Ruggero da Vezzano	0
Palestro	63
Pallavicini	34
Palma Piazza	0
Pandolfino	0
Panphili	0
Paolicchi Piazza	38
Paolini M.	0
Parcheggio via Pinete	43
Parcheggio via Pinete	46
Parenzo	0
Pariana Frazione	0
Parma	34
Partaccia	0
Partaccia Mercatino	28
Pascoli da via La Salle a via E Chiesa	72
Pascoli da via La Salle a via B.Croce	71
Pellegrini P.	29
Pellerano Piazza	125
Pellico	33
Pernice	1
Petrarca	338
Petroniano	0
Pianamaggio Viottolo	0
Piastronata	28
Piave	47
Piazzale Cimitero	0
Piazza della Libertà	0
Pietrasanta	3
Pietri Piazza	2
Pietri G.	2
Pisa dal mare a via Rossini	1
Pisa da via Rossini a via Empoli	2
Pisa da via Empoli a via Arezzo	0
Pisa	39
Pisacane C.	32

Pistoia	9
Podenzana	50
Poggio Piastrone Nucleo	0
Poggioletto da Viale Roma a Via Marina Vecchia	0
Poggioletto	2
Poggiolo	0
Pola	0
Pomezia	40
Ponte di Trieste	0
Ponte del Vescovo	0
Ponte Vecchio	0
Ponticello nord	0
Ponticello sud	1
Pontile	340
Pontinia	1
Pontremoli da via Mattei a via Bondano	10
Pontremoli da via Podenzana a via Mattei	15
Porta Fabbrica	324
Porta Quaranta	0
Portone Piazza	270
Poveromo da via Verdi al mare	8
Poveromo	0
Pozzuoli	0
Pradaccio	0
Prado Parcheggio	2
Prado (da P Martana a via Aurelia)	16
Prado (tratto Ospedale)	4
Pratetto	0
Pratta	0
Pruneta	0
Puccini Viale da Piazza Liberazione a via La Salle	5
Puccini Viale	136
Puliche	2
Piazza Quercioli	37
Quercioli da Ferrovia a via Torta	0
Quercioli da via Torta al V.le. Repubblica	0
Quercioli	11
Quercioli da via Torta al V.le. Repubblica	0

Ratti	47
Redicesi Nucleo	0
Remola	0
Renaccio	0
Resceto Frazione	0
Ricortola da via Pinete a via Pietrasanta	0
Ricortola	2
Rimembranza	0
Rinchiostra	37
Ripa	0
Risorgimento Viale	4
Rocca	18
Roma da Massa a via Poggioletto	2
Roma V.le Massa via Carducci	22
Roma V.le da via Carducci al ponte Ferrovia	14
Roma V.le da ponte Ferrovia a via Marchetti	27
Roma V.le da via Marchetti a via Romana	5
Roma V.le da via Marchetti a ponte A 12	50
Roma V.le da via Romana a Ponte A 12	1
Roma V.le da ponte Ferrovia a ponte A 12	0
Roma V.le da ponte A 12 a via Arezzo	23
Roma V.le da via Arezzo al Lungomare	22
Roma V.le da ponte A 12 a via Pandolfino	1
Roma V.le da via Arezzo a via Pandolfino	3
Roma V.le da via Arezzo a via Firenze	5
Roma V.le da via Arezzo a via Empoli	5
Roma V.le da via Empoli al Lungomare	13
Roma V.le dal mare a via Rossini	0
Roma V.le dal mare a via Firenze	4
Romagnano da via Aurelia a via Cocombola	37
Romagnano tutta	1
Romana Frigido	0
Romana da via Del Duca a Montignoso	0
Romana da 5 vie al confine con Montignoso	0

Romana dal V.le Roma a Via Ratti	0
Romana dal V.le Roma a via Sciesa	33
Romana da 5 vie al V.le Roma	0
Ronchi da via Macchie a Via Verdi	0
Ronchi parcheggio	1
Ronchi	1
Ronchi Piazza	0
Rossi Ferdinando	0
Rossi Pellegrino	346
Rossini dal V.le Roma a via Magliano	0
Rossini	29
Rotino	0
S. Bernardo	0
S. Carlo Po'	0
S. Caterina da via Fescione a via Fosso Nuovo	0
S. Caterina da vie Macchie a via Fosso Nuovo	0
S. Caterina	0
S. Chiara	0
S. Colombano	1
S. Cristoforo	0
S. Domenichino	0
S. Domenico	0
S. Francesco	19
S. Ginese	0
S. Giuseppe Vecchio da via Romana a via Taffaria	0
S. Giuseppe Vecchio da via Negrelli a via Romana	0
S. Giuseppe Vecchio da Via Parma a P. Arno	22
S. Giuseppe Vecchio	0
S. Leonardo da Piazza Betti a via Casamicciola	346
S. Leonardo da via Casamicciola a via Fossone	169
S. Leonardo da via Fossone a via Gorizia	170
S. Leonardo da via Gorizia a ponte Autostrada	1
S. Lorenzo	1
S. Lucia Piazza Scuole	0
S. Luigi	0
S. Martino	32
S. Martino Piazza	58

S. Pancrazio	0
S. Pietro	0
S. Pio X	27
S. Remigio di sopra	0
S. Remigio di sotto	0
S. Sebastiano	0
S. Settimana	1
S. Teresa	0
S. Vitale parcheggio	10
S. Vitale	13
Sala Piazza	10
Salicera	0
Salvetti A.	11
Salvioni	52
Sare	0
Sarteschi fino al cassonetto	15
Sarteschi	6
Saseno	12
Sauro N.	31
Sciesa	33
Scurtarola	0
Scutari	11
Sei Ponti	0
Serchio	0
Sforza G.	94
Siena da via Verdi al lungomare	9
Siena	0
Silcia da via Ricortola a via Unni	1
Sicia da via Unni a via Baracchini	2
Simon Musico	71
Sopramonte	3
Sotto Bozzone	0
Sotto i Poggi	33
Sotto Poggiolo	0
Sotto Ponte	1
Sottomonte	24
Sottoricortola	0
Spallanzani	18
Spinarosa	0

Stadio	0
Staffetti L.	21
Stazione Viale	0
Stefanino	0
Stradella Repubblica - Fichi	0
Stradella Fichi - Poveromo	0
Stradella Poveromo-Cinquale	0
Sturzo da via Garosi a via Casamicciola	44
Sturzo da via Casamicciola a via Zini	130
Taberna Frigida	0
Tacca	48
Taffaria	22
Tagliamento	228
Tagliamento Parcheggio	126
Tamerici	10
Tavola	0
Tavola Viottolo	0
Teani	13
Tecchie	0
Tinelli	1
Tirana	11
Tornaboni a mare	48
Tornaboni	15
Torre Vecchia	0
Torregiano	0
Torta F.	37
Traversa	11
Trento	3
Tresana	48
Treviso	0
Tribunale Parcheggio	32
Trieste Viale	66
Turati Parcheggio	320
Turati F.	53
Turano Parcheggio	0
Turano Parcheggio Cimitero	17
UNRRA Villaggio	24
Vaccà	31
Vaccareccia	0

Valgimigli	38
Valona	11
Vecchia Candia	1
Vecchia Capaccola	16
Veneto V. da via Mazzini a via P. Ferrari	123
Veneto V. da via Mazzini a via Casamicciola	1
Veneto V. da via Casamicciola a via Garosi	44
Veneto V. da via Ferrari a via Casamicciola	43
Veneto V. da via Garosi a via Zini	0
Veneto V.	0
Venezia	35
Ventiquattro Maggio	38
Ventisette Aprile	82
Venturini	2
Verdi da via Pistoia a via Poveromo	0
Verdi da piazza Ronchi a via Pistoia	0
Verdi da via Fescione a Montignoso	0
Verdi	2
Verona	49
Vetrine del Brugiano	49
Vespucci	0
Vicenza	47
Vicinale del Colletto	0
Vicinale della Rocca	0
Vignaletta	129
Vignareggio	7
Villafranca	2
Villaggio Alfieri	2
Villaggio Castagnara	35
Villette	0
Vitali G. P.	0
Volpara	0
Volpigiano Vicolo	0
Volpina	0
Volta A.	33
Zanetta	0
Zara	1
Zecca	12

Zeri	13
Zini fino alla Chiesa	1
Zini	347
Zoppi	314

Zini Parcheggio	40
Zolezzi fino a via P. Ferrari	1
Zolezzi	233

RACCOLTA STRADALE

Lo svuotamento dei bidoni della raccolta stradale viene effettuato con cadenza giornaliera sei giorni la settimana.

RACCOLTA DOMICILIARE

- Servizi a chiamata – Ingombranti/RAEE;

Il servizio viene effettuato a seguito di prenotazione e ASMIU srl garantisce l'intervento entro massimo 15 giorni.

- Servizi a chiamata – Olio alimentare;

Il servizio viene effettuato a seguito di prenotazione e ASMIU srl garantisce l'intervento entro massimo 20 giorni. Per le zone montane il servizio viene garantito, sempre tramite appuntamento, ma con ritiro presso punti di raccolta definiti.

- Servizi a chiamata – Pannoloni e RUP;

Il servizio viene attivato a seguito di richiesta dell'Utente avente diritto e viene effettuato due volte la settimana, un ritiro nel medesimo giorno del ritiro del RUR ed un secondo giorno stabilito in base alle varie zone di competenza.

- Raccolta Utenze Domestiche:

FRAZIONE DI RIFIUTO RACCOLTA	FREQUENZA
RUR	1 volta a settimana
ORGANICO	2 volte a settimana
MULTIMATERIALE LEGGERO	1 volta a settimana
CARTA, CARTONE E TETRAPACK	1 volta a settimana
VETRO	1 volta ogni 15 giorni
SFALCI E POTATURE (max 5 sacchi)	1 volta a settimana

- Raccolta Utenze Non Domestiche:

FRAZIONE DI RIFIUTO RACCOLTA	FREQUENZA
RUR	2 volta a settimana
ORGANICO	3 volte a settimana
MULTIMATERIALE LEGGERO	2 volta a settimana
CARTA, CARTONE E TETRAPACK	3 volta a settimana
VETRO	2 volta ogni 15 giorni

SFALCI E POTATURE (max 5 sacchi)	1 volta a settimana
----------------------------------	---------------------

- Raccolta Utenze Balneari;

L'avvio delle relative raccolte viene effettuato annualmente in base alle esigenze stagionali definite di anno in anno.

- Raccolta Utenze Campeggi.
- L'avvio delle relative raccolte viene effettuato annualmente in base alle esigenze stagionali definite di anno in anno.

In ragione dello schema di appartenenza vengono perseguiti i seguenti livelli generali di qualità contrattuale e tecnica:

	Schema III
Nei casi di cui all'Articolo 50.1, percentuale minima di reclami, ovvero di richieste inoltrate al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 51, entro cinque (5) giorni lavorativi	70%
Nei casi di cui all'Articolo 50.1, percentuale minima di risposte ricevute dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, inoltrate all'utente, di cui all'Articolo 52, entro cinque (5) giorni lavorativi	70%
Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata, di cui all'Articolo 31, entro quindici (15) giorni lavorativi	70%
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui all'Articolo 33, con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	70%
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui all'Articolo 33, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	70%
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, senza sopralluogo	70%
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34, con tempo di intervento entro quindici (15) giorni lavorativi, con sopralluogo	70%

Puntualità del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 39	80%
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti, di cui all'Articolo 40	80%
Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 46	80%
Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento, di cui all'Articolo 49, in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro quattro (4) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	80%

GESTIONE DEL RAPPORTO CON L'UTENZA / SERVIZIO CLIENTI

ASMIU srl al fine di facilitare il rapporto con l'utenza ha istituito:

- un **Ufficio Relazioni con il Pubblico** fisico, presso la propria sede legale in via Dei Limoni civico 23, con accesso consentito agli utenti dal lunedì al venerdì dalle ore 08:30 alle ore 12:30;
- un **Infopoint** per la consegna dei materiali del porta a porta, attualmente presso la propria sede di via Dei Limoni e, in caso di necessità, itinerante in ragione dell'istituzione di nuove zone di raccolta domiciliare, aperto al pubblico dal lunedì al sabato dalle ore 08:30 alle ore 13:30;
- una **Casella di Posta Elettronica Certificata (PEC)** che può essere utilizzata dagli utenti per l'invio di comunicazioni e segnalazioni: asmiu@pec.it;
- una **Casella e-mail** che può essere utilizzata dagli utenti per l'invio di comunicazioni e segnalazioni: infoservizi@asmiu.it;
- Due **Numeri Verdi** contattabili (oltre al numero 05856069) sia da numeri fissi che da numeri mobili: 800-396616 e 800-206606;
- Un'**Applicazione**, denominata **DifferAPP**, attraverso la quale gli utenti hanno la possibilità, fra l'altro, di inviare segnalazioni, richiedere informazioni, controllare i calendari, richiedere la prenotazione di un servizio ecc;
- Un **Sito internet** istituzionale - www.asmiu.it - in cui sono presenti tutte le informazioni relative alla Società ed in cui è in presente un'apposita sezione: "Amministrazione trasparente";

GESTIONE TARIFFA E RAPPORTI CON GLI UTENTI

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

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

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

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

Il Comune di Massa gestisce la riscossione della tariffa Tari avvalendosi di una Società in house providing 100% appartenente al Comune in base alla Del. Cons. com. n.90/2020.

Tale società svolge attività inerente alla riscossione del tributo, nonché delle attività di supporto connesse o complementari, accessorie ed ausiliarie.

Nel dettaglio la Società svolge:

- **Gestione del procedimento amministrativo commesso al tributo;**
- **Attività di front – office e consulenza ai contribuenti;**
- **Aggiornamento banche dati;**
- **Attività di riscossione ordinaria attraverso emissione di avvisi bonari, acquisizione caricamento versamenti, verifica dei mancati pagamenti e successivo invio dei solleciti;**
- **Rendicontazione mensile degli incassi;**
- **Attività istruttoria di accertamento e liquidazione del tributo mediante una attività propedeutica all'emissione degli Avvisi, nonché puntuale acquisizione e caricamento dei versamenti ricevuti;**
- **Predisposizione di apposita relazione scritta in caso di contenzioso tributario a seguito di avviso di accertamento.**
- **Predisposizione degli elenchi da inviare alla riscossione coattiva**

MODALITÀ DI PRELIEVO

Di seguito si indica, tra le più comuni modalità di prelievo elencate, quella vigente nel territorio:

MODALITÀ DI PRELIEVO VIGENTE	INDICARE CON UNA "X"
<p>TARI TRIBUTO PRESUNTIVA (Metodo ordinario Art. 1, comma 652 legge 147/2013) Il comune commisura la tariffa alle quantità e qualità medie ordinarie di rifiuti prodotti per unità di superficie, in relazione agli usi e alla tipologia delle attività svolte nonché' al costo del servizio sui rifiuti. Le tariffe per ogni categoria o sottocategoria omogenea sono determinate dal comune moltiplicando il costo del servizio per unità di superficie imponibile accertata, previsto per l'anno successivo, per uno o più coefficienti di produttività quantitativa e qualitativa di rifiuti. Il titolare dell'incasso del tributo è il Comune.</p>	
<p>TARI TRIBUTO PRESUNTIVA (Metodo normalizzato Art. 1, comma 651 legge 147/2013) Il comune nella commisurazione della tariffa tiene conto dei criteri determinati con il regolamento di cui al decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158. Il titolare dell'incasso del tributo è il Comune.</p>	X
<p>TARI TRIBUTO PUNTUALE (Art. 1, comma 651 legge 147/2013) Il comune nella commisurazione della tariffa tiene conto delle risultanze dei sistemi di misurazione puntuale della quantità dei rifiuti conferiti (ex DM 20 aprile 2017). Il titolare dell'incasso del tributo è il Comune.</p>	
<p>TARIFFA PUNTUALE CORRISPETTIVA (Art. 1, comma 668 legge 147/2013) Il Gestore accerta e riscuote la tariffa avente natura corrispettiva per il Comune. Il titolare dell'incasso delle fatture è il Gestore.</p>	

MODALITÀ DI RISCOSSIONE (GESTORE DEL SERVIZIO)

Di seguito si indica la modalità di riscossione vigente nell'ambito gestionale (Comune):

MODALITÀ DI RISCOSSIONE VIGENTE	INDICARE CON UNA "X"
Direttamente in capo al Comune	X
RetiAmbiente spa (per il tramite della SOL)	
Altro soggetto individuato dal Comune in base alla normativa vigente ed al Contratto	Vedi Sezione 1

MODALITÀ DI ATTRIBUZIONE DELLA PARTE VARIABILE

Di seguito si indica la modalità di attribuzione della parte variabile dei costi (indicare con una "X"):

PARAMETRICA		
INDICI	DOMESTICHE	NON DOMESTICHE
indici DPR 158/99	X	X
indici costruiti su analisi locale		

PUNTUALE		
INDICI	DOMESTICHE	NON DOMESTICHE
vendita sacchi / sacchi prepagati		

attribuzione volumi in base agli svuotamenti (TAG su attrezzature/sacchi, calotte, etc)		
pesature		
Altro		

ORGANIZZAZIONE DEGLI UFFICI

Di seguito si indica la struttura organizzativa degli uffici comunali:

DESCRIZIONE	SPECIFICA
Denominazione del settore	Settore Tributi – Attività Estrattive – Risorse Umane
Dirigente/ Funzionario Responsabile del tributo	Dott. Maurizio Tonarelli
Numero operatori/impiegati	n. 2 impiegati, n. 1 (part-time)
Indirizzo sede	Via Porta Fabbrica 1 - Massa

Di seguito si indica la struttura organizzativa di eventuali uffici esterni e/o prestatori d'opera (es. società di riscossione, etc):

DESCRIZIONE	SPECIFICA
Denominazione del settore	Master s.r.l.
Dirigente/Responsabile di riferimento	Dott. Luca Palazzo
Numero operatori/impiegati	n. 4 impiegati
Indirizzo sede	Via Porta Fabbrica, 1 - Massa

ACCESSO AI SERVIZI DA PARTE DEGLI UTENTI

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

MODALITÀ DI ACCESSO	CONTATTO
Numero Verde	
Altro recapito telefonico	05854901
Fax	0585490274
Posta ordinaria	Protocollo dell'Ente – Tramite Raccomandata AR da inviare a Comune di Massa – Settore Tributi Attività Estrattive Risorse Umane – Via Porta Fabbrica, 1 – 54100 Massa
Email	
PEC	comune.mass@postacert.toscana.it
Indirizzo web per modulistica in formato digitale	TARI Comune di Massa
Indirizzo web di riferimento per gli obblighi di cui all'art. 3 del TITR	https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?C=OMUNE=F023
Sportello on line*	

Di seguito si indicano i canali a disposizione degli utenti per l'accesso ai servizi a distanza che la società Master S.r.l. fornisce in base al Piano operativo per la gestione dei servizi, come sopra specificato:

MODALITÀ DI ACCESSO	CONTATTO
Numero Verde	
Altro recapito telefonico	0585-883699
Fax	
Posta ordinaria	Tramite Raccomandata AR da inviare a Master Srl – Servizio TARI – Via Porta Fabbrica, 1 – 54100 Massa
Email	tari@mastermassa.it
PEC	mastersrl@pec.it
Indirizzo web per modulistica in formato digitale	TARI Comune di Massa
Indirizzo web di riferimento per gli obblighi di cui all'art. 3 delTITR	www.mastermassa.it/trasparenza/
Sportello on line*	https://assistenza.mastermassa.it

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

Di seguito si indicano riferimenti degli sportelli fisici a disposizione degli utenti del Comune di Massa:

MODALITÀ DI ACCESSO	CONTATTO	ACCESSIBILE PER PORTATORI DI HANDICAP
Sede	Via Porta Fabbrica, 6 - Massa	
Orari e giornate di apertura	martedì e giovedì con i seguenti orari: martedì 9.00/12.00-15.00/17.00; giovedì 9.00/12.00-15.00/17.00	
Accesso previo appuntamento	X	
Ulteriori informazioni		

Di seguito si indicano riferimenti degli sportelli fisici a disposizione degli utenti della Società Master srl:

MODALITÀ DI ACCESSO	CONTATTO	ACCESSIBILE PER PORTATORI DI HANDICAP
Sede	Via Porta Fabbrica, 1 – Massa (Presso Palazzo Comunale)	x
Orari e giornate di apertura	martedì al giovedì con i seguenti orari: martedì 9.00/12.00-15.00/17.00 mercoledì con accesso libero 9.00/12.00 giovedì 9.00/12.00-15.00/17.00	x
Accesso previo appuntamento	nei giorni di martedì e giovedì	x
Ulteriori informazioni	accesso libero il mercoledì	x

Di seguito si dettagliano i riferimenti specifici delle fonti accessibili via web:

ARGOMENTO SPECIFICO	LINK
Modulistica	TARI Comune di Massa
Regole per il calcolo della Tariffa	TARI Comune di Massa

Variabili per la determinazione delle Tariffe	TARI Comune di Massa
Riduzioni	TARI Comune di Massa
Atti approvazione della Tariffa	TARI Comune di Massa
Regolamento TARI	TARI Comune di Massa
Modalità di pagamento ammesse	TARI Comune di Massa
Scadenze per il pagamento	TARI Comune di Massa
Informazioni per omesso pagamento	TARI Comune di Massa
Segnalazioni errori importi	https://assistenza.mastermassa.it
Documenti di riscossione on line	

SERVIZI OFFERTI

Di seguito si indicano i servizi offerti per ciascun canale di contatto (indicare con una "X" i canali utilizzabili per ciascuna tipologia di servizio):

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

STANDARD DI QUALITÀ

Di seguito si riportano, in forma sintetica e tabellare, gli indicatori che permettono all'utenza di verificare il livello di qualità offerto dall'ufficio suddivisi tra indicatori obbligatori ai sensi della Deliberazione ARERA n. 15/2022/R/RIF ed ulteriori indicatori:

INDICATORI OBBLIGATORI		
Servizio	Indicatore di qualità	Standard di qualità
Richieste di attivazione del servizio	Tempo di risposta	30 gg lavorativi
	Contenuti minimi della risposta	a) il riferimento alla richiesta di attivazione del servizio; b) il codice utente e il codice utenza; c) la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della TARI, o della tariffa corrispettiva, l'attivazione del servizio.
Richieste di variazione e di cessazione del servizio	Accessibilità	via posta, tramite e-mail o mediante sportello fisico e online, compilando l'apposito modulo scaricabile dalla home page del sito internet del gestore, in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici, laddove presenti, ovvero compilabile online.
	Contenuti minimi modulistica	a) il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare la comunicazione o la richiesta; b) i dati identificativi dell'utente, tra i quali cognome, nome, codice fiscale o denominazione societaria e partita IVA, e codice utente, indicando dove è possibile reperirlo; c) il recapito postale e l'indirizzo di posta elettronica dell'utente; d) i dati identificativi dell'utenza: indirizzo, dati catastali, superficie dell'immobile e codice utenza, indicando dove è possibile reperirlo; e) l'oggetto della variazione (riguardante, ad esempio, la superficie dell'immobile o il numero degli occupanti residenti e/o domiciliati); f) la data in cui è intervenuta la variazione o cessazione del servizio, adeguatamente documentata anche mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00.
	Tempo di risposta	30 giorni lavorativi
	Contenuti minimi della risposta	a) il riferimento alla richiesta di variazione o di cessazione del servizio; b) il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore che ha preso in carico la richiesta; c) la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della TARI, ovvero della tariffa corrispettiva, la variazione o cessazione del servizio.
Reclami scritti	Accessibilità	scaricabile dalla home page del sito internet del gestore, disponibile presso i punti di contatto con l'utente, ovvero compilabile online.
	Contenuti minimi modulistica e/o richiesta scritta	a) il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare il reclamo; b) i dati identificativi dell'utente: - il nome, il cognome e il codice fiscale; - il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica; - il servizio a cui si riferisce il reclamo (raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade, gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti); - il codice utente, indicando dove è possibile reperirlo; - l'indirizzo e il codice utenza, indicando dove è possibile reperirlo; - le coordinate bancarie/postali per l'eventuale accredito degli importi addebitati.
	Tempo di risposta	30 giorni lavorativi

	Contenuti minimi della risposta	a) il riferimento al reclamo scritto, ovvero alla richiesta scritta di informazione di rettifica degli importi addebitati;
		b) il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti; c) la valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi applicati; d) la descrizione e i tempi delle eventuali azioni correttive poste in essere dal gestore; e) l'elenco della eventuale documentazione allegata.
Richieste scritte di informazioni	Tempo di risposta	30 giorni lavorativi
	Contenuti minimi della risposta	a) il riferimento al reclamo scritto, ovvero alla richiesta scritta di informazione di rettifica degli importi addebitati; b) il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti;
Richieste scritte di rettifica degli importi addebitati	Accessibilità	scaricabile dalla home page del sito internet del gestore, disponibile presso i punti di contatto con l'utente, ovvero compilabile online.
	Contenuti minimi moduli e/o richiesta scritta	a) il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare il reclamo; b) i dati identificativi dell'utente: - il nome, il cognome e il codice fiscale; - il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica; - il servizio a cui si riferisce il reclamo (raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade, gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti); - il codice utente, indicando dove è possibile reperirlo; - l'indirizzo e il codice utenza, indicando dove è possibile reperirlo; - le coordinate bancarie/postali per l'eventuale accredito degli importi addebitati.
	Tempo di risposta	60 gg lavorativi
	Contenuti minimi della risposta	a) il riferimento al reclamo scritto, ovvero alla richiesta scritta di informazioni o di rettifica degli importi addebitati; b) il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti; c) la valutazione della fondatezza o meno della richiesta di rettifica corredata dalla documentazione e dai riferimenti normativi da cui si evince la correttezza delle tariffe applicate in conformità alla normativa vigente; d) il dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale rettifica; e) i dati di produzione dei rifiuti riportati nel documento di riscossione contestato, nel caso di tariffazione puntuale; f) l'elenco della eventuale documentazione allegata.
Sportello on line e sportelli fisici	Disponibilità e funzionalità	Il Comune può attivare lo sportello fisico in aggiunta e/o in alternativa allo sportello <i>on line</i> . Consente inoltre di: reclami, richieste di rettifica e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di attivazione, variazione, cessazione del servizio, richieste ritiro dei rifiuti su chiamata, segnalazioni per disservizi e richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare. Per maggiori dettagli sulle informazioni/istruzioni che è possibile richiedere si rimanda a quanto indicato all'art. 6 della presente Carta
	Accessibilità	sia da telefonia fissa che mobile

Numero Verde	Servizi	consente: di richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare. Per maggiori dettagli sulle informazioni/istruzioni che è possibile richiedere si rimanda a quanto indicato all'art. 6 della presente Carta
	Tempo medio di attesa	<i>duecentoquaranta (240) secondi</i>
Pagamenti	Termini	prima rata o unica soluzione: almeno venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione del documento di riscossione.
	Modalità e strumenti	deve essere disponibile almeno una modalità di pagamento gratuita sia in regime TARI che di tariffa corrispettiva. Per la sola tariffa corrispettiva devono essere disponibili almeno i seguenti strumenti di pagamento: a) versamento presso gli sportelli postali; b) versamento tramite sportello bancario/bancomat abilitati; c) domiciliazione bancaria o postale; d) carte di credito; e) assegni circolari o bancari.
	Periodicità di riscossione	frequenza minima: una volta all'anno (almeno due rate di pagamento e facoltà di pagamento in unica soluzione) Frequenza massima: bimestrale
	Rateizzazione dei pagamenti	sono garantite ulteriori rateizzazioni rispetto ai minimi indicati; a) agli utenti che dichiarino mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00 di essere beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico e/o gas e/o per il settore idrico; b) a ulteriori utenti che si trovino in condizioni economiche disagiate, individuati secondo i criteri definiti dall'Ente territorialmente competente; c) qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni. <i>L'importo della singola rata non potrà essere inferiore ad una soglia minima pari a cento (100) euro, fatta salva la possibilità per il singolo gestore di praticare condizioni di rateizzazione migliorative indipendentemente dall'importo dovuto.</i> la richiesta di ulteriore rateizzazione da parte dell'utente che ne ha diritto deve essere presentata entro la scadenza del termine di pagamento riportato nel documento di riscossione.
Rettifiche degli importi dovuti	Tempo di rettifica	120 giorni lavorativi

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

REGOLE DI COLLABORAZIONE

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

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

Personale
<p>Assiste l'utente con cortesia, correttezza, competenza, disponibilità, imparzialità, riservatezza e senza discriminazione alcuna.</p> <p>Garantisce l'accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi disponibili, nel rispetto dei tempi stabiliti nella Carta.</p> <p>Il Responsabile indicato si impegna a far sì che il comportamento dei propri collaboratori sia ispirato a presupposti di riservatezza, cortesia e disponibilità da parte di tutti gli addetti, secondo le loro specifiche competenze, nei rapporti con gli utenti, auspicando che l'atteggiamento di questi ultimi sia improntato ad un criterio di proficua collaborazione, tale da agevolare in ogni occasione la corretta erogazione del servizio, nonché a favorire l'applicazione di tali elementi relazionali nei confronti degli utenti anche attraverso opportune e specifiche azioni formative dirette agli operatori di ogni ordine e grado.</p> <p>Gli operatori del servizio si impegnano, nei rapporti con gli utenti che non appartengono alla categoria dei professionisti del settore, ad utilizzare in ogni occasione di comunicazione, sia verbale che scritta, un linguaggio semplificato e comprensibile ai destinatari, ponendo particolare cura alla spiegazione dei termini tecnici e giuridici.</p>
Utente
<p>Rispetta gli orari, le norme elementari della corretta convivenza civile, il divieto di fumare;</p> <p>E' cortese, corretto e disponibile con il personale; è preciso e collaborativo nel fornire tutte le informazioni richieste.</p>

ISTITUTI A TUTELA DEL CONTRIBUENTE

La legge mette a disposizione del contribuente diversi istituti mediante i quali è possibile sanare i propri errori oppure difendersi dagli atti ritenuti illegittimi. I principali sono di seguito descritti:

RAVVEDIMENTO OPEROSO

Il contribuente che, entro la scadenza fissata, abbia omesso, tutto o in parte, il pagamento di un tributo, o non abbia correttamente adempiuto alla presentazione della dichiarazione, può avvalersi del ravvedimento operoso, a condizione che l'ufficio non abbia ancora contestato la violazione.

In tal modo, entro i termini previsti dalla legge, il contribuente potrà sanare spontaneamente la propria posizione versando il tributo maggiorato di sanzioni ridotte e di interessi legali calcolati sui giorni di ritardo.

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

Per maggiori informazioni consultare il seguente link (riferimento al Regolamento delle Entrate del Comune):

AUTOTUTELA

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

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

- Errore di persona o di soggetto passivo;
- Evidente errore logico;
- Errore sul presupposto del tributo;
- Doppia imposizione;
- Mancata considerazione di pagamenti regolarmente eseguiti;
- Mancanza di documentazione, successivamente sanata entro i termini di decadenza.

La correzione può avvenire a seguito di istanza presentata dal contribuente al Responsabile/Dirigente dell'Ufficio o essere conseguente ad una iniziativa propria dell'ufficio. L'esercizio dell'autotutela è, comunque, una facoltà discrezionale il cui mancato esercizio non può costituire oggetto di impugnazione.

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

INTERPELLO

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

L'istanza d'interpello deve riguardare l'applicazione della disposizione tributaria a casi concreti e personali. L'istanza di interpello può essere presentata anche dai soggetti che in base a specifiche disposizioni di legge sono obbligati a porre in essere gli adempimenti tributari per conto del contribuente.

Il contribuente dovrà presentare l'istanza di interpello prima di porre in essere il comportamento o di dare attuazione alla norma oggetto di interpello.

RICORSO ALLE CORTI DI GIUSTIZIA TRIBUTARIE

Nei casi in cui il contribuente ritenga illegittima o infondata la pretesa dell'ufficio può avviare l'iter del processo tributario. Il processo tributario, disciplinato dal D. Lgs. n. 546/1992 e successive modificazioni, si articola in tre gradi di giudizio:

Corte di Giustizia Tributaria di 1° grado; Corte di Giustizia Tributaria di 2° grado; Corte di Cassazione.

Gli atti che possono essere impugnati sono:

- Avvisi di accertamento e liquidazione;

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

Per consentire al contribuente di poter esercitare i propri diritti in modo pieno ed efficace, tutti gli atti sopra indicati devono contenere l'indicazione del termine entro il quale il ricorso deve essere proposto, della Corte di Giustizia Tributaria competente e delle relative forme da osservare.

RICORSO AL GARANTE DEL CONTRIBUENTE

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

È un organo collegiale che opera in piena autonomia ed è costituito da tre componenti scelti e nominati dal presidente della Corte di Giustizia Tributaria di 2° grado appartenenti alle categorie dei magistrati, docenti universitari, notai sia in attività che a riposo, dirigenti dell'amministrazione finanziaria ed ufficiali della Guardia di Finanza a riposo, avvocati, dottori commercialisti e ragionieri pensionati.

Il garante del contribuente ha il compito di verificare le irregolarità e le disfunzioni dell'amministrazione fiscale, compresi gli enti locali, segnalate dai cittadini. In particolare:

- accerta la qualità dei servizi di assistenza ed informazione per il contribuente e l'agibilità dei locali aperti al pubblico;
- rivolge raccomandazioni ai dirigenti degli uffici ai fini della tutela del contribuente e della migliore organizzazione dei servizi;
- vigila sul corretto svolgimento delle verifiche fiscali;
- vigila sul rispetto delle norme dello Statuto da parte degli uffici e dei termini previsti per i rimborsi di imposta;
- attiva le procedure di autotutela nei confronti degli atti notificati ai contribuenti.

Il Garante del Contribuente della Regione Toscana ha sede in Via della Fortezza, 8 50100 Firenze (tel. 055/4978213055/4978471)

GLOSSARIO

ARERA – è l’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (www.arera.it).

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

Attivazione – è l’avvio del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani.

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

Carta della qualità: è il documento in cui sono specificati gli obblighi e i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani; la Carta della Qualità unica del servizio integrato di gestione rifiuti urbani, in caso di pluralità di gestioni (es. Gestore Tari + Gestore servizio raccolta e spazzamento), è integrata in un unico testo coordinato con i contenuti delle Carte di qualità predisposte dai singoli gestori ciascuno per i servizi di rispettiva competenza ed approvata dall’Autorità d’Ambito (art. 5 del TQRIF).

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

Cessazione del servizio – è la decadenza dei presupposti per il pagamento della tariffa e la contestuale disattivazione del servizio nel caso di raccolta domiciliare o di raccolta stradale e di prossimità con accesso controllato, a seguito della comunicazione attestante la data in cui è intervenuta tale cessazione;

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

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

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

Data di invio è: per le comunicazioni e le richieste inviate tramite fax o servizi postali, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna al servizio postale incaricato dell’inoltro; nel caso in cui il servizio postale non rilasci ricevuta, è la data risultante dal

protocollo del gestore;

- per le comunicazioni e le richieste rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;

- per le comunicazioni e le richieste trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo del gestore o la data di invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica.

Data di ricevimento è:

- per le richieste e le comunicazioni inviate tramite fax o servizi postali, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna da parte del servizio postale incaricato dell'inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il servizio postale non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;

- per le richieste e le comunicazioni ricevute presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta;

- per le richieste e le comunicazioni trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione;

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

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

Documento di riscossione – è l'avviso o invito di pagamento, oppure la fattura, trasmesso/a all'utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dei singoli servizi che lo compongono;

Gestione – è l'ambito tariffario, ovvero il territorio, comunale o sovra-comunale, sul quale si applica la medesima tariffa (sia essa TARI o tariffa corrispettiva);

Gestore – è il soggetto che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero i singoli servizi che lo compongono, ivi inclusi i Comuni che gestiscono in economia. Non sono considerati gestori i meri prestatori d'opera, ossia i soggetti come individuati dall'Ente territorialmente competente che, secondo la normativa di settore, sono stabilmente esclusi dall'obbligo di predisporre il Piano Economico Finanziario;

Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti - è il soggetto che eroga i servizi connessi all'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, ivi incluso il Comune che gestisce la suddetta attività in economia;

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

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

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

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

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

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

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

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

Reclamo scritto – è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al Gestore Unico, anche per via telematica, con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'Associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati e delle segnalazioni per disservizi

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

Richiesta di variazione e di cessazione del servizio – è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia rispettivamente di variazione e di cessazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva.

Richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati – è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, anche per via telematica, con la quale l'utente esprime, in relazione ad importi già pagati o per i quali è stata richiesta la rateizzazione, lamentele circa la non correttezza degli importi addebitati;

Rifiuti urbani – sono i rifiuti di cui all'articolo 184, comma 2, del decreto legislativo 152/06 e s.m.i.

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

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

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

Servizio telefonico – è il servizio telefonico che permette all'utente di mettersi in contatto con il proprio gestore per richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare

il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, e per ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto.

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

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

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

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

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

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

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

Tempo di recupero - è il tempo entro cui il servizio non espletato puntualmente può essere effettuato senza recare una effettiva discontinuità all'utente.

TITR – è il Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti, di cui all'Allegato A alla deliberazione 31 ottobre 2019, 444/2019/R/ RIF.

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

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

Utenza – è l'immobile o l'area soggetta a tariffazione come definita all'articolo 2,

comma 1, letterac), del D.M. 20 aprile 2017.

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

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