



ALLEGATO A

CARTA DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI **COMUNE DI SUPINO**

Delibera ARERA 15/2022/R/rif e Allegato A (TQRIF)

Approvato con delibera di G.C. n. 59 del 03/07/2025

Sommario

1	Che cos'è e a cosa serve la carta di qualità del servizio	2
2	Principali riferimenti normativi	2
3	Informazioni sui gestori	3
4	Gestore della raccolta e trasporto dei rifiuti e dello spazzamento e lavaggio strade	3
4.1	Territorio servito	4
4.2	Principi ai quali si ispira il gestore nell'espletamento delle proprie attività ai quali il personale dipendente e gli incaricati devono attenersi	5
4.3	Descrizione dei servizi e delle relative modalità di erogazione	6
4.3.1	Servizi di raccolta - La Raccolta "Porta a Porta"	6
4.3.2	Raccolta ingombranti e RAEE	7
4.3.3	Servizio di spazzamento	7
5	Gestore della tariffa e rapporti con gli utenti	7
5.1	Informazioni sul tributo TARI Tassa rifiuti	7
5.2	Modalità di prelievo e riscossione	8
5.3	Tariffe TARI – Tassa sui rifiuti	8
5.4	Principi ai quali si ispira il gestore nell'espletamento delle proprie attività ai quali il personale dipendente e gli incaricati devono attenersi	8
6	Scelta dello schema di servizio	9
7	Organizzazione degli Uffici , Accesso ai servizi e alle informazioni da parte degli utenti	10
8	Prestazione soggette a standard di qualità e descrizione degli indicatori utilizzati per monitorare le prestazioni	12
9	Istituti a tutela del contribuente	13
9.1	Ravvedimento operoso	13
9.2	Autotutela	13
9.3	Interpello	14
9.4	Ricorso tributario	14
9.5	Ricorso al garante del contribuente	14
9.6	Diritto di accesso	15
10	Trasparenza	15
11	Privacy	15

1 Che cos'è e a cosa serve la carta di qualità del servizio

La Carta della qualità del servizio è il documento con cui il soggetto gestore sancisce il proprio **impegno ad assicurare ai cittadini-utenti un determinato livello di qualità delle prestazioni erogate**, in modo da garantire la chiarezza del rapporto e il miglioramento continuo del servizio.

La Carta è però anche uno **strumento di comunicazione**, il cui fine è di implementare la qualità dei servizi pubblici erogati anche attraverso una maggiore **informazione e partecipazione** degli utenti destinatari degli stessi, che da attori passivi dei servizi medesimi ne diventano parte attiva nelle forme e nei limiti previsti dalla normativa vigente.

2 Principali riferimenti normativi

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, *“Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”*: l'art. 2 istituisce il Comitato permanente per la Carta dei servizi pubblici e prevede l'introduzione di standard di qualità.
- Decreto-legge 12 maggio 1995, n. 163 *“Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni”*, convertito con modificazioni dalla L. 11 luglio 1995, n. 273: l'art. 2 dispone l'emanazione di schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici tramite decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri e l'adozione di tali schemi da parte delle pubbliche amministrazioni entro 120 giorni dalla stessa pubblicazione.
- Legge 14 novembre 1995, n.481; affida ad ARERA il compito - tra gli altri - di promuovere la tutela degli interessi di utenti e consumatori, tenuto conto della normativa comunitaria in materia e degli indirizzi di politica generale formulati dal Governo, nonché di contemperare, nella definizione del sistema tariffario, gli obiettivi economico-finanziari dei soggetti esercenti il servizio con gli obiettivi generali di carattere sociale.
- Legge 24 dicembre 2007, n. 244 *“Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008)”*; in particolare, all'art. 1, comma 461, si prevede l'obbligo per il soggetto gestore di redigere e pubblicare la Carta dei Servizi in conformità a intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel Contratto di Servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie, nonché le modalità di ristoro dell'utenza.
- Legge 24 marzo 2012, n. 27. Conversione, con modificazioni, del decreto-legge 24 gennaio 2012, n. 1, *“Misure urgenti in materia di concorrenza, liberalizzazioni e infrastrutture”*.
- Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 sul Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni.
- Legge 27 dicembre 2017, n. 205 *“Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020”*: ha assegnato ad ARERA funzioni di regolazione e controllo in materia di rifiuti urbani, precisando che tali funzioni sono attribuite

“con i medesimi poteri e nel quadro dei principi, delle finalità e delle attribuzioni, anche di natura sanzionatoria, stabiliti dalla legge 481/95”.

- Delibera ARERA 18 gennaio 2022 n.15/2022/R/rif sulla Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

3 Informazioni sui gestori

Secondo la definizione data da ARERA, “Il 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” (art.1 del testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani “TQRIF” Allegato “A” della deliberazione ARERA 18 gennaio 2022 15/2022/R/rif).

I gestori del servizio integrato dei rifiuti urbani nel Comune di Supino sono:

GESTORE DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO E DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO STRADE:

[Società Tekneko Sistemi Ecologici Srl](#)

GESTORE DELLE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI:

[Comune di Supino](#)

4 Gestore della raccolta e trasporto dei rifiuti e dello spazzamento e lavaggio strade

La Società **Tekneko Sistemi Ecologici Srl**, con sede legale ad Avezzano, opera nel settore dell'igiene urbana dal 1985. Dal 1996 i f.lli Umberto e Tonino Di Carlo sono gli unici soci proprietari della Tekneko Sistemi Ecologici Srl.

L’oggetto sociale è incentrato sullo sviluppo ed esecuzione di tutte le attività legate alla raccolta, trasporto e smaltimento dei rifiuti. La Società Tekneko Sistemi Ecologici Srl è una struttura tecnologica, certificata, di altissimo livello, specializzata nell’erogazione di una vasta gamma di servizi professionali per le utenze civili, aziendali e industriali. È una realtà aziendale formata da uno staff dirigenziale con profili tecnici-amministrativi e personale altamente qualificato inserito in specifiche aree di competenza.

La struttura conta più di 750 dipendenti e dispone di un parco mezzi tecnologicamente avanzato e completo per tutta la gamma dei servizi ambientali, con oltre 700 mezzi.

Tekneko è iscritta all’Albo Nazionale delle imprese che effettuano la gestione dei rifiuti al numero di iscrizione AQ 220\O per le seguenti Categorie:

● Categoria 1 Classe A; ● Categoria 4 Classe C; ● Categoria 5 Classe C; ● Categoria 8 Classe C; ● Conto Proprio ai sensi dell’art. 212 del D.lgs. 152/2006.

Inoltre, **Tekneko** detiene una partecipazione societaria qualificata della società A.C.I.A.M. S.p.A. Pertanto, dispone dell’impianto di compostaggio di Aielli.

Costante è l'attenzione che Tekneko riserva alla crescita e al miglioramento delle proprie prestazioni, attraverso la qualità che è da sempre alla base delle procedure aziendali e tramite appositi corsi di formazione del personale che hanno l'obiettivo di formare, coinvolgere e responsabilizzare tutti gli addetti nell'Ambito dei rispettivi ruoli.

4.1 Territorio servito

Il Comune di Supino è un centro montano, fondato in età medievale; la sua economia poggia sulle attività rurali e su un piccolo ma vivace apparato industriale. I supinesi, con un indice di vecchiaia nella media, si concentrano prevalentemente nel capoluogo comunale; un'esigua parte della comunità popola anche gli aggregati urbani minori di Colli, Grotticella e Sterpare. Il territorio comunale, sovrastato dalla mole del monte Gemma, fa registrare sensibili oscillazioni altimetriche: da un lato, infatti, degrada verso la piana solcata dalle acque del fiume Sacco, dall'altro si inerpica in direzione della catena dei monti Lepini.

Il territorio comunale di Supino copre una superficie di 35,59 km² e presenta un'altitudine di 321 metri sul livello del mare. La popolazione residente è pari a circa 4.665 abitanti, per una densità abitativa risultante di circa 131,08 ab/km². Il Comune di Supino confina con i seguenti comuni: Carpineto Romano, Ferentino, Frosinone, Giuliano di Roma, Gorga, Maenza, Morolo e Patrica.

Un vivace apparato industriale, particolarmente dinamico nei comparti metallurgico e dei materiali da costruzione, sorregge l'economia locale, fino a pochi decenni or sono basata unicamente sulla produzione di cereali e olive nonché sull'allevamento di bovini e ovini. Il commercio appare commisurato alle esigenze della comunità e l'insieme dei servizi privati include il credito. Il comune dispone degli ordinari uffici municipali e postali, di una stazione dei carabinieri, di scuole per l'istruzione primaria e secondaria di primo grado e di una biblioteca comunale; possiede un adeguato apparato ricettivo ma per l'assistenza sanitaria fa riferimento alla centrale operativa di guardia medica di Frosinone.

I servizi per gli enti pubblici : la società Tekneko è in grado di offrire ai propri clienti una vasta gamma di servizi, fra i quali:

- Progettazione e ottimizzazione di sistemi di
- raccolta rifiuti solidi urbani ed assimilabili;
- Raccolta porta a porta presso le UD e UND;
- Raccolta stradale da cassonetti tradizionale e con mono-operatori;
- Raccolta pile esauste, farmaci, prodotti T/F;
- Raccolta rifiuti ingombranti e RAEE;
- Raccolta rifiuti verde;
- Raccolta oli vegetali esausti;
- Raccolta e pulizia presso mercati settimanali, fiere ed altre;
- Bonifica depositi incontrollati di rifiuti;
- Manifestazioni
- Lavaggio cassonetti;
- Comunicazione ambientale;
- Compostaggio domestico;
- Manutenzione e pulizia di giardini, corsi d'acqua, sentieri e verde pubblico in generale;
- Pulizia di arenili, strade, piazze, cigli stradali;
- Gestione Centri di raccolta Comunali (ai sensi del DM 08/04/08 e s.m.i. – DM 13/05/09)
- Gestione Centro servizi;
- Servizio di spazzamento: Pulizia griglie, caditoie;
- Rimozione siringhe, carcasse;
- Servizio diserbo;
- Derattizzazione;
- Disinfezione e disinfestazione;
- Lavaggio strade; Pulizia arenili liberi;
- Sgombro neve; Cestini gettacarte.
- Nolo a caldo di mezzi ed attrezzature per servizi di igiene urbana, movimento terra, gestione impianti di riciclaggio rifiuti - costruzione e gestione discariche - servizi di gestione cimiteriali.
- Noleggio mezzi ed attrezzature per l'igiene urbana e raccolta rifiuti.

sterilizzazione di terreni e ambienti; espurgo di pozzi neri.

- Spalatura e rimozione neve da strade, marciapiedi piazzali ed in genere aree pubbliche e private.

Tekneko negli anni ha conseguito una costante crescita aziendale, una grande capacità di porsi nuovi traguardi e arrivare a identificarsi come un soggetto imprenditoriale di spicco nel settore dell'igiene ambientale, considerando che è presente in oltre 28 comuni delle Regioni Abruzzo, Lazio, Marche e Puglia.

L'esperienza acquisita in un ambito territoriale nel quale opera da anni è garanzia di una perfetta conoscenza della specifica realtà.

La **qualità** è da sempre alla base delle procedure aziendali di Tekneko, qualità intesa come certezza di affidabilità, efficacia, professionalità, conoscenza della materia, controllo giornaliero dei servizi eseguiti per conto dei nostri clienti. Il sistema di qualità aziendale della Tekneko è in possesso delle seguenti certificazioni:

UNI EN ISO 9001:2015 certificato n. 1688/99/S (sistema di gestione della qualità);

UNI EN ISO 14001:2015 certificato n. EMS-2259/S (sistema di gestione ambientale);

ISO 45001:2018 certificato n. OHS-454 (sistema di gestione salute e sicurezza sul lavoro);

ISO 37001:2016 certificato n. ABMS-320/22 (sistema di gestione per l'anticorruzione);

SA 8000:2014 certificato n. SA-1265 (responsabilità sociale d'impresa);

Modello Organizzativo e di Gestione ex D.lgs. 231/01.

Inoltre a Tekneko è stato attribuito il Rating di Legalità con punteggio ★★++

Nell'ambito dell'Azienda esiste una specifica struttura di **controllo della qualità**. Costante è l'attenzione che Tekneko riserva alla crescita e al miglioramento delle proprie prestazioni. Ingenti risorse vengono dedicate alla **formazione del personale** tramite appositi corsi che hanno l'obiettivo di formare, coinvolgere e responsabilizzare tutti gli addetti nell'ambito dei rispettivi ruoli.

4.2 Principi ai quali si ispira il gestore nell'espletamento delle proprie attività ai quali il personale dipendente e gli incaricati devono attenersi

- **Rispetto delle normative e onestà:** i servizi e le attività sono gestiti secondo le migliori tecnologie e modalità operative, e comunque nel rispetto delle regole e dei principi generali previsti dalla vigente legislazione;
- **Eguaglianza di trattamento:** l'erogazione dei servizi è ispirata al principio di uguaglianza dei diritti degli utenti e senza discriminazione di sesso, razza o religione. Garantisce inoltre la parità di trattamento degli utenti stessi, a parità di condizioni del servizio prestato nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura;
- **Imparzialità:** il servizio viene prestato con obiettività, equità, giustizia e imparzialità nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono;
- **Continuità:** viene assicurato un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni e, qualora queste dovessero verificarsi, i tempi di disservizio andranno limitati al minimo;

- **Chiarezza e trasparenza:** deve essere garantita un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio;
- **Efficienza ed efficacia:** il soggetto gestore persegue l'obiettivo del continuo e progressivo miglioramento dei servizi, adottando soluzioni tecnologiche e organizzative adeguate al continuo incremento dell'efficienza e dell'efficacia delle prestazioni erogate a tutela del cittadino e della qualità ambientale;
- **Partecipazione:** l'utente ha il diritto di richiedere al soggetto gestore tutte le informazioni e i chiarimenti che lo riguardano, a presentare reclami e istanze, a produrre memorie e documenti;
- **Tutela dell'ambiente:** nell'attuazione dei propri compiti il soggetto gestore si impegna a garantire, l'efficienza dei mezzi e degli impianti quotidianamente usati, nonché il costante controllo delle emissioni e dispersioni sul suolo, nell'aria e nell'acqua;
- **Cortesia:** il gestore si impegna a garantire agli utenti un rapporto basato sulla cortesia, educazione e rispetto;
- **Semplificazione delle procedure:** il gestore si impegna a proporre all'utente procedure semplici e ne facilita l'accesso alla documentazione.

4.3 Descrizione dei servizi e delle relative modalità di erogazione

4.3.1 Servizi di raccolta - La Raccolta "Porta a Porta"

Nel comune di Supino il servizio di raccolta porta a porta si svolge seguendo precisi ecocalendari, distinti in utenze domestiche (UD) e utenze non domestiche (UND).

I mastelli e i carrellati devono essere esposti su suolo pubblico dalle ore 21:00 della sera precedente alle ore 05:00 del giorno di raccolta.

Umido e organico: per le UD e le UND l'esposizione è prevista il lunedì, mercoledì e sabato. Il rifiuto deve essere conferito in buste biodegradabili e compostabili, all'interno del contenitore (mastello o carrellato).

Imballaggi in plastica e metalli: per le UD e le UND l'esposizione è prevista il giovedì. Il rifiuto deve essere conferito sciolto o in buste di plastica, all'interno del contenitore (mastello o carrellato).

Carta e cartoncino: per le UD l'esposizione è prevista il martedì e per le UND il martedì e il sabato. Il rifiuto deve essere conferito sciolto o in buste di carta, all'interno del contenitore (mastello o carrellato).

Secco residuo: per le UD e le UND l'esposizione è prevista il venerdì. Il rifiuto deve essere conferito in buste trasparenti all'interno del contenitore (mastello o carrellato).

Imballaggi in vetro: per le UD l'esposizione è prevista il mercoledì e per le UND il mercoledì e il sabato. Il rifiuto deve essere conferito all'interno del contenitore (mastello o carrellato), senza l'ausilio di buste.

Pannolini e pannoloni: per le UD e le UND l'esposizione è prevista il lunedì, mercoledì e venerdì.

L'apposito contenitore viene consegnato: alle utenze con bimbi al di sotto dei 2 anni e alle utenze con componenti con particolari condizioni di salute. Il rifiuto deve essere conferito in buste trasparenti all'interno del contenitore grigio specifico per la raccolta dei pannolini e pannoloni.

I calendari delle utenze domestiche e delle utenze non domestiche sono consultabili e scaricabili nell'apposita sezione del sito Tekneko <https://tekneko.it/comune/supino/>

4.3.2 Raccolta ingombranti e RAEE

Per la raccolta dei rifiuti ingombranti e RAEE (Rifiuti di Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche) è possibile usufruire del servizio di ritiro a domicilio su appuntamento, telefonando al numero verde 800.272.670 oppure inviando una mail all'indirizzo supino@tekneko.com o effettuando una prenotazione tramite l'APP Tekneko. Il materiale dovrà essere depositato su suolo pubblico nei pressi del proprio civico, nel giorno e orario concordato.

4.3.3 Servizio di spazzamento

Il servizio di spazzamento svolto sul territorio comunale di Supino è di due tipologie:

- **spazzamento manuale** svolto da uno o più operatori ecologici dotati di una scopa di erica, rastrello, palettone, soffiatore spallabile, idropulitrice e autocarro multicomparto.
- **Spazzamento meccanizzato con ausilio** effettuato da un autista con autospazzatrice meccanica e supporto di addetto a terra per le operazioni di rifinitura, dotato di soffiatore.

Buone norme: i cittadini sono invitati a rispettare l'apposita segnaletica temporanea stradale al fine di consentire il servizio senza presenza di ostacoli e alcuna interruzione.

Il dettaglio delle strade di appartenenza di ogni singola zona con frequenza del servizio può essere consultabile e scaricabile nell'apposita sezione del sito Tekneko <https://tekneko.it/comune/supino/>.

5 Gestore della tariffa e rapporti con gli utenti

Il Comune di Supino è il gestore della Tariffa e dei rapporti con gli utenti.

5.1 Informazioni sul tributo TARI Tassa rifiuti

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 ad esclusione dei costi relativi ai rifiuti speciali al cui smaltimento provvedono a proprie spese i relativi produttori comprovandone l'avvenuto trattamento in conformità alla normativa vigente.

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, con vincolo di solidarietà nel caso di pluralità di possessori o di detentori dei locali o delle aree stesse.

La Tassa è applicata e riscossa dal Comune nel cui territorio insiste, interamente o prevalentemente, la superficie degli immobili assoggettabili alla tassa. Ai fini della prevalenza si considera l'intera superficie dell'immobile, anche se parte di essa sia esclusa o esente dalla tassa.

La TARI dovuta dagli utenti di ogni Comune è determinata annualmente, sulla base del Piano Economico Finanziario (PEF) redatto dai gestori sulla base delle disposizioni regolatorie approvate da ARERA, validato dall'Ente territorialmente competente e approvato in via definitiva da ARERA.

Nel caso di specie, l'Ente territorialmente competente è identificabile nello stesso Comune di Supino. 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 Supino è il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti e la gestione della Tari viene svolta in forma diretta.

5.2 Modalità di prelievo e riscossione

La modalità di prelievo vigente nel territorio è: la Tari tributo (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 Dpr. n. 158/1999. Il titolare dell'incasso del tributo è il Comune stesso.

La riscossione della tassa viene effettuata mediante invio di appositi avvisi di pagamento sulla base di quanto riportato all'interno del Regolamento Tari dell'Ente, e nel rispetto delle scadenze previste all'interno dello stesso. La tariffa si compone quindi di:

- ✓ una quota fissa, determinata in base alle componenti essenziali del costo del servizio, in particolare ai costi di investimento per le opere e relativi ammortamenti;
- ✓ una quota variabile, rapportata ai costi di gestione per lo smaltimento dei rifiuti.

5.3 TARIFFE TARI Tassa sui Rifiuti

Il Regolamento Tari vigente e le tariffe approvate dal Consiglio Comunale sono consultabili al seguente link [https:// www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=L009](https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=L009)

Le Tariffe TARI, sia fissa che variabile, sono approvate annualmente dal Consiglio Comunale, rese pubbliche nell'Albo Pretorio del Comune di Supino e pubblicate sul sito istituzionale "Trasparenza Rifiuti" <https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=L009>

Il Comune di Supino, ha regolamentato le scadenze del versamento del tributo stabilendo che l'importo dovuto può essere versato in quattro rate di cui la prima con scadenza il 31/05, la seconda il 31/07, la terza il 30/09 e la quarta rata il 02/12 oppure, in unica soluzione entro il termine di scadenza 16/06, salvo diversa disposizione della Giunta Comunale, in presenza di circostanze che rendano necessario apportare variazioni alle scadenze diverse per singola e specifica annualità.

Ogni anno, prima della scadenza del tributo, vengono formati e postalizzati tramite il servizio postale ordinario oppure tramite email o PEC, gli avvisi di versamento ordinario, redatti secondo le indicazioni impartite da ARERA. Si precisa che il mancato ricevimento dell'avviso di versamento ordinario della TARI, non esime il contribuente dall'obbligo di provvedere al versamento della tassa alle scadenze previste dal Regolamento Comunale essendo il tributo in autoliquidazione.

In caso di omesso o parziale versamento dell'importo richiesto alle prescritte scadenze, il Comune provvederà a notificare l'avviso di accertamento esecutivo per il recupero del tributo dovuto e non versato, con irrogazione delle sanzioni previste e con l'applicazione degli interessi di mora, addebitando inoltre i costi di notifica.

5.4 Principi ai quali si ispira il gestore nell'espletamento delle proprie attività ai quali il personale dipendente e gli incaricati devono attenersi

Il gestore della tariffa TARI, i propri uffici e comunque tutto il personale impiegato erogano il servizio di gestione delle tariffe e del rapporto con gli utenti nel rispetto dei seguenti principi:

- **Rispetto delle normative e onestà:** i servizi e le attività sono gestiti secondo le migliori tecnologie e modalità operative e comunque nel rispetto delle regole e dei principi generali previsti dalla vigente legislazione;
- **Eguaglianza di trattamento:** l'erogazione dei servizi è ispirata al principio di uguaglianza dei diritti degli utenti e senza discriminazione di sesso, razza o religione. Garantisce inoltre la parità di trattamento degli utenti stessi, a parità di condizioni del servizio prestato nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura;
- **Imparzialità:** il servizio viene prestato con obiettività, equità, giustizia e imparzialità nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono;
- **Continuità:** viene assicurato un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni e, qualora queste dovessero verificarsi, i tempi di disservizio andranno limitati al minimo. La continuità del servizio è assicurata durante il periodo ordinario di lavoro previsto in via generale dal gestore secondo le seguenti modalità:
 - accesso diretto all'ufficio agli orari stabiliti;
 - accesso all'ufficio 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 anche certificata o sito internet istituzionale.
- **Chiarezza e trasparenza:** è garantita un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio. Il gestore si impegna ad avvisare gli utenti con adeguato anticipo attraverso la pubblicazione di avvisi sul sito internet istituzionale.
- **Efficienza ed efficacia:** persegue l'obiettivo del continuo e progressivo miglioramento dei servizi, adottando soluzioni tecnologiche e organizzative adeguate al continuo incremento dell'efficienza e dell'efficacia delle prestazioni erogate a tutela del cittadino, compatibilmente con le risorse disponibili, soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali al raggiungimento dello scopo;
- **Partecipazione:** l'utente ha il diritto di richiedere al soggetto gestore tutte le informazioni e i chiarimenti che lo riguardano, a presentare reclami e istanze, a produrre memorie e documenti.
- **Tutela dell'ambiente:** nell'attuazione dei propri compiti il soggetto gestore si impegna a garantire, l'efficienza di tutti i mezzi utilizzati per l'erogazione del servizio con la massima attenzione e tutela dell'ambiente.
- **Cortesie:** c'è sempre un costante impegno a garantire agli utenti un rapporto basato sulla cortesia, educazione e rispetto. Il gestore si rapporta con gli utenti con rispetto e cortesia anche al fine di agevolarli nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi dettati dalla disciplina tributaria in materia di TARI.
- **Semplificazione delle procedure:** proponiamo all'utente procedure semplici che ne facilita l'accesso alla documentazione.

6 Scelta dello schema di servizio

Il posizionamento della gestione nella matrice è quello dello “**schema regolatorio I^ LIVELLO QUALITATIVO MINIMO**” ai sensi dell'articolo 3 del TQRIF allegato alla delibera ARERA 15/2022 e della Deliberazione del Consiglio Comunale n. 5 del 28/04/2022.

7 Organizzazione degli Uffici, accesso ai servizi e alle informazioni da parte degli utenti

Di seguito si elenca la struttura organizzativa degli uffici, i siti web di riferimento per gli obblighi di cui all'art. 3 del TITR (delibera ARERA 444/2019), e i canali a disposizione degli utenti per l'accesso ai servizi e alle informazioni (sedi - contatti telefonici – indirizzi – mail – pec).

Gestore raccolta e trasporto dei rifiuti e dello spazzamento e lavaggio delle strade			Sito web gestore di riferimento		
	Ragione sociale: Tekneko Sistemi Ecologici S.r.l. Via Edison, 27, c.a.p. 67051 - Avezzano AQ Telefono: 0863 497000 – email: info@tekneko.com <table><tr><td>Numero verde 800.272.670</td><td>Dal lunedì al sabato dalle ore 9.00 alle 14.00.</td></tr></table>		Numero verde 800.272.670	Dal lunedì al sabato dalle ore 9.00 alle 14.00.	www.tekneko.com
Numero verde 800.272.670	Dal lunedì al sabato dalle ore 9.00 alle 14.00.				
	Tipologia informazioni società Tekneco		Le tipologie di informazioni sono presenti sul sito www.tekneko.com		
	Segnalazioni di disservizi, prenotazioni del servizio di ritiro su chiamata, richieste di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare				
	Modulistica per l’invio di reclami, liberamente accessibile e scaricabile				
	Calendario e orari vigenti relativi alla raccolta dei rifiuti urbani, con riferimento a tutte le modalità di raccolta a disposizione dell’utente, ivi inclusi i centri di raccolta e con esclusione delle eventuali modalità di raccolta per cui non è effettuabile una programmazione				
	Informazioni in merito a eventuali campagne straordinarie di raccolta dei rifiuti urbani e a nuove aperture o chiusure di centri di raccolta				
	Istruzioni per il corretto conferimento dei rifiuti urbani al servizio di raccolta e trasporto				
	Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani di cui all’articolo 5 del TQRIF, liberamente scaricabile				
	Percentuale di raccolta differenziata conseguita nel Comune o nell’ambito territoriale in cui è ubicata l’utenza, con riferimento ai tre anni solari precedenti a quello in corso, calcolata come indicato all’Articolo 10, commi 10.1 e 10.2 del TITR				
	Calendario e orari di effettuazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade oppure frequenza di effettuazione del servizio nonché, in ogni caso, eventuali divieti relativi alla viabilità e alla sosta				
	I recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento, gli interventi di competenza del gestore, con indicazione di quelli che possono essere attivati direttamente dall’utente, secondo quanto previsto dall’articolo 49 del TQRIF: Telefono: 0863 497000 – email: info@tekneko.com				

Tipologia informazioni		Sito web gestore di riferimento
Gestore Attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti		
	Ragione sociale: Comune di Supino – Ufficio TARI - Via Guglielmo Marconi snc c.a.p. 03019 – Supino (FR) telefono 0775 226001 interno 5 email tributi@comune.supino.fr.it – P.E.C. comune.supino@legalmail.it Orario e giornate di apertura dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00 e il martedì anche dalle ore 15:30 alle ore 17:30	https:// www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=L009
	Presentazione Dichiarazioni Variazioni e Cessazione TARI Posta ordinaria / consegna a mano a: Ufficio Protocollo sito in Via Guglielmo Marconi snc c.c.p. 03019 – Supino (FR) – primo piano Pec: comune.supino@legalmail.it	
	Reclami, richieste di informazioni e segnalazioni: Posta ordinaria / Consegna a mano a : : Ufficio Protocollo sito in Via Guglielmo Marconi snc c.c.p. 03019 – Supino (FR) – primo piano Sportello Ufficio Tributi 2^ piano sito in Via Guglielmo Marconi snc c.a.p. 03019 – Supino (FR) telefono 0775 226001 interno 5 email tributi@comune.supino.fr.it P.E.C. comune.supino@legalmail.it	
	Esame pratiche contribuenti, modalità / richieste di rateizzazioni e Controllo riscossione: Posta ordinaria / Consegna a mano : : Ufficio Protocollo sito in Via Guglielmo Marconi snc c.c.p. 03019 – Supino (FR) – primo piano Sportello Ufficio Tributi 2^ piano sito in Via Guglielmo Marconi snc c.a.p. 03019 – Supino (FR) telefono 0775 226001 interno 5 email tributi@comune.supino.fr.it P.E.C. comune.supino@legalmail.it	
	Accesso agli atti dell’Ente: Posta ordinaria / Consegna a mano : : Ufficio Protocollo sito in Via Guglielmo Marconi snc c.c.p. 03019 – Supino (FR) – primo piano P.E.C. comune.supino@legalmail.it	
	Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani di cui all’articolo 5 del TQRIF, liberamente scaricabile	https:// www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=L009
	Estremi degli atti di approvazione della tariffa per l’anno in corso con riferimento all’ambito o ai comuni serviti	https:// www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=L009

	Regolamento TARI o regolamento per l'applicazione di una tariffa di natura corrispettiva emanato ai sensi dell'articolo 1, comma 668, della legge n.147/13	https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=L009
	Scadenze per il pagamento della tariffa riferita all'anno	https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=L009
	Modulistica relativa alla TARI	https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=L009

8 Prestazione soggette a standard di qualità e descrizione degli indicatori utilizzati per monitorare le prestazioni

In funzione dello schema regolatorio scelto, che nello specifico è **il numero I** di seguito sono riportati gli obblighi di servizio e il livello previsto generale di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione rifiuti.

	Schema I
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all'Articolo 5	SI
Modalità di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 e all'Articolo 7	SI
Art 10 e 11. Modalità per la variazione o cessazione del servizio	SI
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 13, all'Articolo 17 e all'Articolo 18	SI
Art 19 e 22. Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e <i>online</i>	n.a.
Obblighi di servizio telefonico di cui all'Articolo 20 e all'Articolo 22	SI
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3)	SI
Art. 29 e 30. Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi	SI
Art 32 Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare	SI
Art 35.1 Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità	SI
Art. 35.2 Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto	SI

Articoli 35.3 e 35.4 Nelle gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, ovvero anche laddove l'implementazione di tali sistemi non assicuri ancora un'adeguata copertura del territorio servito, predisposizione di un Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità	n.a.
Art 36 Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto	n.a.
Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 42.1	SI
Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 43	n.a.
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Articolo 48	SI

9 Istituti a tutela del contribuente

La legge mette a disposizione del contribuente diversi istituti mediante i quali è possibile sanare i propri errori oppure difendersi dagli atti ritenuti illegittimi. A tutela del contribuente, il Legislatore ha introdotto con la Legge n. 212/2000 e s.m.i., lo "Statuto dei diritti del contribuente".

I principali istituti che il contribuente può utilizzare sono:

9.1 Ravvedimento operoso

Il contribuente che, entro la scadenza fissata, abbia omissso, in 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.

Il conteggio delle somme da versare dovrà essere effettuato autonomamente.

9.2 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;
- Errore di calcolo
- Errore sull'individuazione del tributo;
- Errore materiale del contribuente, facilmente riconoscibile dall'amministrazione finanziaria;
- 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 funzionario responsabile o essere conseguente ad una iniziativa propria dell'ufficio. L'autotutela può essere esercitata anche se è pendente un giudizio. La presentazione dell'istanza di autotutela non sospende il termine per la presentazione del ricorso.

9.3 Interpello

Il contribuente mediante circostanziata istanza scritta ha diritto di interpellare il Comune o gli eventuali soggetti esterni che per esso gestiscono le entrate in ordine all'applicazione delle disposizioni relative a tributi comunali a casi concreti e personali, qualora vi siano obiettive condizioni di incertezza sulla corretta interpretazione delle disposizioni stesse.

Eventuali istanze concernenti addizionali e compartecipazioni locali a tributi applicati da altri enti devono essere presentate all'Ente titolare del tributo principale.

La presentazione dell'istanza non ha effetto sulle scadenze previste dalla disciplina tributaria.

Il funzionario responsabile provvede a rispondere entro 90 giorni dal ricevimento dell'istanza scritta, con atto da comunicare al richiedente a mezzo posta (ovvero raccomandata A.R.) o, se possibile e preferibilmente, a mezzo posta elettronica certificata.

La risposta del Responsabile del procedimento, scritta e motivata, ha efficacia esclusivamente ai fini e nell'ambito del rapporto tributario del richiedente e soltanto per la questione oggetto dell'istanza di interpello. Nel caso in cui la risposta scritta non pervenga al contribuente entro il termine di cui al precedente comma, si intende che il Comune concordi con l'interpretazione od il comportamento prospettato dal richiedente. Qualsiasi atto, ivi compresi quelli a contenuto impositivo o sanzionatorio, emanato in difformità alla risposta, anche se desunta ai sensi del periodo precedente, è nullo.

Qualora la questione oggetto di interpello coinvolga aspetti fondamentali dell'ordinamento del tributo, o nel caso in cui l'istanza di interpello sia formulata da un numero elevato di contribuenti ovvero un numero rilevante di istanze concerna la stessa questione o questioni analoghe fra loro, può essere pubblicata, sul sito istituzionale dell'Ente, specifica nota a contenuto generale che fornisca le risposte alle istanze formulate. Ai fini del computo dei termini di risposta fa fede la data di protocollazione della nota predetta.

9.4 Ricorso tributario

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

- 1° grado Corte di Giustizia Tributaria di primo grado;
- 2° grado Corte di Giustizia Tributaria di secondo grado;
- 3° grado Corte di Cassazione (per i motivi di cui all'art. 360 c.p.c.).

Gli atti che possono essere impugnati sono contenuti all'interno dell'art. 19, del Dlgs. n. 546/1992, unitamente ad ogni altro atto che 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.

9.5 Ricorso al garante del contribuente

Con l'art. 13 della legge n. 212/2000 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 II Grado della Regione di riferimento 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.

Con la nuova formulazione dell'art. 13, il Garante del contribuente sarà un organo monocratico con sede a Roma operante sull'intero territorio nazionale.

9.6 Diritto di accesso

L'Ente garantisce agli utenti il diritto di accesso alle informazioni relative al servizio nelle forme e secondo le modalità disciplinate dalla Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s.m.i.

10 Trasparenza

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

Nella versione aggiornata dell'articolo 3 di quest'ultima, rubricato "Obblighi di trasparenza tramite siti internet", l'Autorità invita il Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti a mantenere aggiornata un'apposita sezione del proprio sito internet, facilmente accessibile dalla home page, che presenti i necessari contenuti informativi minimi, organizzati in modo da favorire la chiara identificazione degli elementi ritenuti meritevoli di trasparenza. Pertanto, per informazioni riguardanti la tariffa, le condizioni di erogazione dei servizi di raccolta e trasporto e di spazzamento e lavaggio delle strade è possibile consultare il Portale di Trasparenza per la Gestione Rifiuti, al seguente link [https://](https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=L009)

www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=L009

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

11 Privacy

Il Comune di Supino si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del D.Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali", come

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