



COMUNE DI ITRI
Provincia di Latina

CARTA DELLA QUALITA'

nell'ambito del Servizio Integrato di gestione dei rifiuti

**Testo coordinato ai sensi dell'art.5 del TQRIF Allegato A alla Deliberazione
18 gennaio 2022 15/2022/R/RIF**

GESTORI

**TARIFE E RAPPORTO
CON GLI UTENTI**



COMUNE DI ITRI

**SERVIZIO RACCOLTA E
TRASPORTO**



DE VIZIA TRASFER SpA

**SERVIZIO SPAZZAMENTO E
LAVAGGIO**



DE VIZIA TRASFER SpA

Approvata con deliberazione di Giunta Comunale n. del

Sommario

<u>1.</u>	- La carta della qualità del servizio: informazioni generali	3
<u>2.</u>	- Principali riferimenti normativi.....	3
<u>3.</u>	- Scelta dello schema di servizio.....	4
<u>4.</u>	- Unità organizzativa responsabile	5
<u>5.</u>	- I principi generali della carta della qualità dei servizi e gli obiettivi del servizio gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti nell'ambito del Servizio Integrato di gestione dei rifiuti.....	
	5.1 - I principi generali della "Carta"	6
	5.2 - Gli obiettivi dell'Ufficio Tari	7
<u>6.</u>	- Descrizione dei servizi e delle relative modalità di erogazione.....	8
<u>7.</u>	- La Tassa sui Rifiuti (TARI).....	8
<u>8.</u>	- Altre attività.....	9
<u>9.</u>	- Trasparenza.....	9
<u>10.</u>	
	Prestazioni soggette a standard di qualità e descrizione degli indicatori utilizzati per monitorare tali prestazioni	9
<u>11.</u>	-La tutela e la partecipazione del contribuente	14
	11.1 - Gli istituti per la tutela del contribuente	14
<u>12.</u>	La verifica del rispetto degli standard di qualità	17
	12.1 - La valutazione periodica dei servizi.....	17
<u>13.</u>	- La tutela della privacy.....	17
<u>14.</u>	- Indennizzi riconosciuti agli utenti in caso di violazione degli standard di qualità e delle modalità di riconoscimento.....	18
<u>15.</u>	- Periodo di validità	18
<u>16.</u>	- Dove trovare la carta della qualità dei servizi	18
<u>17.</u>	- Come effettuare reclami, proposte e suggerimenti	18
<u>18.</u>	- Il gestore della raccolta e trasporto dei rifiuti e spazzamento e lavaggio strade.....	21
	18.1. Informazioni sul gestore.....	21
	18.2 Territori serviti	22
	18.3. Scelta dello schema di servizio	22
	18.4. Certificazioni adottate dai gestori (p.e. di qualità, etiche, ambientali, etc.)	22
	18.5. Principi ai quali si ispira il gestore nell'espletamento delle proprie attività e ai quali il personale dipendente e gli incaricati devono attenersi.....	22
	18.6. Descrizione dei servizi e delle relative modalità di erogazione.....	25
	18.7. Trasparenza.....	25
	18.8. Prestazioni soggette a standard di qualità e descrizione degli indicatori utilizzati per monitorare tali prestazioni.....	25
	18.9. Privacy	28
	18.10. Validità della Carta del servizio	28

1.- La carta della qualità del servizio: informazioni generali

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 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 e specificate dalla Carta stessa, dal Regolamento comunale in materia di accesso e partecipazione

La nuova regolazione sulla qualità del servizio rifiuti, introdotta dall'ARERA con la delibera n. 15 del 18 gennaio 2022, pone in capo all'Ente territorialmente competente l'obbligo di approvare per ogni gestione un'unica Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani. In caso di pluralità di gestori dei singoli servizi, l'Ente territorialmente competente integra in un unico testo coordinato i contenuti delle Carte di qualità predisposte dai singoli gestori ciascuno per i servizi di rispettiva competenza.

La Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani dovrà poi:

- essere pubblicata sul sito web del gestore del servizio integrato, ovvero di ciascun gestore dei singoli servizi che lo compongono;
- essere conforme alle disposizioni del TQRIF allegato alla sopracitata delibera 15/2022;
- indicare il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori;
- contenere, con riferimento a ciascun servizio, l'indicazione degli obblighi di servizio riportati della Tabella 2 dell'Allegato A alla Deliberazione 18 gennaio 2022 15/2022/R/RIF, degli indicatori e dei relativi standard di qualità contrattuale e tecnica previsti dall'Autorità, nonché degli standard ulteriori o migliorativi previsti dall'Ente territorialmente competente.

La presente Carta della qualità del servizio, approvata dall'Ente d'Ambito, contiene tutti gli elementi minimi richiesti dalla regolazione, relativamente ai gestori dei singoli servizi che compongono il servizio integrato dei rifiuti del Comune di ITRI

2. - Principali riferimenti normativi

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, "*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*"; all'art. 2 istituisce il Comitato permanente per la Carta dei servizi pubblici e prevede l'introduzione di standard di qualità.
- Decreto-legge 12 maggio 1995, n. 163 "*Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni*", convertito con modificazioni dalla L. 11 luglio 1995, n. 273; all'art. 2 dispone l'emanazione di schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici tramite decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri e l'adozione di tali schemi da parte delle pubbliche amministrazioni entro 120 giorni dalla stessa pubblicazione.
- Legge 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 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.- Scelta dello schema di servizio

In riferimento alla matrice degli schemi regolatori, Il Comune di ITRI, quale l'Ente Territorialmente Competente, ha determinato, con la delibera di Consiglio Comunale n.21 del 20.04.2022 , il posizionamento nello Schema I – Livello qualitativo minimo, i cui Obblighi di servizio, riferiti ai gestori (Comune di ITRI di cui alla Tabella 2 Appendice 1 TQRIF , sono sotto riportati :

TIPOLOGIA OBBLIGO
Art. 5 - Adozione e pubblicazione di una unica Carta della qualità del servizio per la gestione
Art. 6 e 7 - Modalità di attivazione del servizio
Art.10 e art.11- Modalità per la variazione o cessazione del servizio
Art.13,17 e 18 Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati
Art.20 e 22 Obblighi di servizio telefonico
Titolo V (ad eccezione art. 28.3) Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica importi non dovuti
Art.29 e 30 – Obblighi in materia del servizio di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tale servizio
Art.32 – Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare
Art.35.1 – Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità
Art.35.2 – Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto
Art. 42.1 - Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade
Art.48 – Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani

In riferimento agli Standard generali di qualità contrattuale e tecnica del Servizio di Gestione dei Rifiuti urbani (di cui alla Tabella 1 art.53.1 – Del. Arera n. 15/2022), in relazione allo SCHEMA I – Livello qualitativo minimo, si precisa che gli stessi risultano non applicati allo schema di posizionamento "I" sopra individuato.

Non sono previsti al momento standard ulteriori o migliorativi.

L'Ente territorialmente competente, anche su proposta motivata del gestore, si riserva di determinare eventuali obblighi di servizio e standard di qualità migliorativi e ulteriori rispetto a quelli previsti nello schema regolatorio di riferimento.

2.1 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”

I Gestori del Comune di ITRI sono i seguenti :

GESTORE DELLE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI : **COMUNE DI ITRI**

GESTORE DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO : **DE VIZIA TRASFER SpA**

GESTORE DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE: **DE VIZIA TRASFER SpA**

4.- Unità organizzativa responsabile

L’ufficio responsabile dei servizi illustrati in questa “Carta” è l’Ufficio Tributi. L’ufficio si trova in Piazza Umberto I n.1 - 04020 , Itri (LT)).

Tel. 0771 732229-30

Mail: tributi@comune.itri.lt.it

PEC : comune.itri@postecert.it

Sito internet <http://www.comune.itri.lt.it>

L’ufficio è aperto al pubblico nei seguenti orari:

Orario settimanale	Mattino	Pomeriggio
lunedì	10.00 - 12.30	-
martedì	-	16.00 - 18.00
mercoledì	10.00 - 12.30	-
giovedì	-	16.00 - 18.00
venerdì	10.00 - 12.30	-
sabato	-	-

È possibile, inoltre, chiedere un appuntamento:

- telefonando allo 0771 732229-30
- via mail al seguente indirizzo: tributi@comune.itri.lt.it

Il responsabile è il Dott. Giorgio COLAGUORI (tel. 0771 732228) indirizzo e-mail: tributi@comune.itri.lt.it

5.- I principi generali della carta della qualità dei servizi e gli obiettivi del servizio gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti nell'ambito del Servizio Integrato di gestione dei rifiuti

5.1 I principi generali della "Carta"

Con la Carta della qualità dei servizi il Comune di Itri impegna a rispettare i seguenti principi generali:

- eguaglianza ed imparzialità: l'ufficio garantisce a tutti gli utenti un trattamento imparziale secondo i criteri dell'obiettività e dell'equità;
- chiarezza e trasparenza: l'utente ha diritto di conoscere le attività svolte dall'ufficio riguardo alle richieste presentate e le procedure collegate alle stesse, i nomi dei responsabili dei procedimenti ed i relativi tempi di esecuzione;
- partecipazione: la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio deve essere garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio sia per favorire la collaborazione nei confronti degli uffici; l'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e che sono in possesso degli uffici; l'utente può esprimere la propria opinione sui servizi erogati, formulare suggerimenti per il miglioramento e presentare osservazioni; l'ufficio dà riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte formulate;
- efficacia ed efficienza: l'Amministrazione assicura il costante aggiornamento del personale dell'ufficio, al fine di rispondere alle richieste dell'utenza e perseguire il continuo miglioramento dei servizi offerti;
- continuità e sicurezza del servizio: il servizio viene garantito, nei giorni non festivi e negli orari di apertura al pubblico, durante tutto l'arco dell'anno, senza interruzioni; nei periodi caratterizzati da notevole afflusso di utenza potrà essere previsto un ampliamento dell'orario al pubblico o l'attivazione di appositi servizi taglia coda ed anti assembramento;
- semplificazione delle procedure: l'ufficio assume iniziative volte a garantire che la modulistica sia messa a disposizione del contribuente in tempi utili per gli adempimenti e cura che le comunicazioni ed istruzioni siano comprensibili; per quanto concerne i procedimenti disciplinati autonomamente, gli uffici prevedono che il contribuente possa adempiere ai propri obblighi nelle forme più rapide, agevoli e meno onerose, soprattutto mediante il ricorso sempre maggiore all'informatizzazione dei sistemi di accesso ai servizi.

In aggiunta ai suddetti principi il Comune di Itri assicura che la gestione delle attività e dei processi in atto nell'Ufficio Tributi siano svolte nell'osservanza delle norme di sicurezza per gli utenti ed i lavoratori e si impegna a porre in essere ogni accorgimento affinché l'impatto con l'ambiente venga ridotto al minimo (impiego di attrezzature non inquinanti, utilizzo sempre maggiore di sistemi comunicativi non cartacei, raccolta differenziata dei rifiuti, consumo consapevole e responsabile).

5.2 - Gli obiettivi dell'Ufficio Tari

Gli obiettivi che l'Ufficio Tari si prefigge sono:

OBIETTIVI	COME SONO RAGGIUNTI
Reperimento delle risorse per soddisfare i bisogni collettivi, salvaguardando le situazioni di disagio economico-sociale	<p>Per le utenze domestiche dei contribuenti residenti, che versino in condizioni di grave disagio economico-sociale, il Comune può riconoscere il bonus sociale, di cui all'art. 57-bis del D.L. n. 124.</p> <p>Le risorse utili per finanziare il bonus sociale sono a carico del bilancio comunale e la relativa copertura è assicurata da risorse derivanti dalla fiscalità generale.</p>
Equa ripartizione della tassazione	Attività di recupero dell'evasione: mediante controlli di vario genere (massivi o mirati) l'ufficio individua e contrasta le situazioni di evasione.
Comunicazioni con gli utenti	Le informazioni necessarie per un corretto adempimento degli obblighi tributari e la modulistica da utilizzare sono disponibili, in forma cartacea, presso gli uffici e sono scaricabili anche dal sito internet, che è tenuto in costante aggiornamento.
Tempestività della risposta	Lo sportello: il personale dell'ufficio garantisce in tempi rapidi risposte ai quesiti sull'applicazione dei tributi.
Recuperare la fiducia del contribuente	Dialogo con il contribuente: al fine di migliorare i rapporti con il fisco e prevenire così l'insorgenza di controversie, l'ufficio instaura con i cittadini relazioni improntate ai principi di correttezza, collaborazione e trasparenza. Al contribuente cui sono state rivolte contestazioni viene garantito il pieno ascolto delle proprie ragioni e vengono forniti tutti i chiarimenti di tipo normativo e documentale a supporto dell'operato dell'ufficio.

6. - Descrizione dei servizi e delle relative modalità di erogazione

L'Ufficio Tributi si occupa della gestione dei tributi di competenza del Comune e cura i rapporti con i cittadini ed i contribuenti, nel rispetto dei principi stabiliti dalla Legge 27 luglio 2000, n. 212 nota come "Statuto dei diritti del contribuente". L'ufficio è collocato all'interno dell'Area Finanziaria del Comune di Itri. L'attività svolta dall'Ufficio Tari è finalizzata all'acquisizione delle risorse di cui il Comune necessita per il finanziamento delle proprie spese dirette all'erogazione dei servizi alla collettività.

Parallelamente a questa azione istituzionale e nell'intento di agevolare il contribuente nell'assolvimento degli obblighi a suo carico, gli uffici svolgono, altresì, un'attività di informazione a favore dello stesso, al fine di rendere meno gravosi gli adempimenti previsti dalle norme in materia.

L'Ufficio Tari gestisce e aggiorna le banche dati, la definizione delle posizioni tributarie e delle somme dovute comunicate attraverso gli avvisi di pagamento, le verifiche sugli adempimenti tributari, il recupero dell'evasione, l'erogazione dei rimborsi e dei riversamenti, le comunicazioni con gli utenti/contribuenti, con i soggetti terzi rispetto a questi ultimi e con altri uffici, Enti e istituzioni. Riceve le istanze e le dichiarazioni, cura inoltre le valutazioni, le predisposizioni degli atti e le pubblicazioni relative ai vari procedimenti. Ai sensi dell'art.1, comma 169 della L. n. 296/2006 il Comune delibera le tariffe e le aliquote relative ai tributi di propria competenza entro la data fissata da norme statali per la deliberazione del bilancio di previsione. Dette deliberazioni, anche se approvate successivamente all'inizio dell'esercizio purché entro il termine innanzi indicato, o comunque entro i termini previsti da altre disposizioni normative, hanno effetto dal 1° gennaio dell'anno di riferimento. In caso di mancata approvazione entro il suddetto termine, le tariffe e le aliquote si intendono prorogate di anno in anno. Ai sensi dell'art. 7 del D.Lgs. 18 agosto 2000 n. 267, che approva il T.U. delle leggi sull'ordinamento degli enti locali, Il Comune nel rispetto dei principi stabiliti dalla legge e dallo statuto, adotta i regolamenti nelle materie di propria competenza, quali quello TARI e quello Generale delle Entrate.

Il Regolamento TARI è approvato con apposita deliberazione del Consiglio Comunale e disciplina l'applicazione della tassa in armonia con la normativa vigente definendone aspetti fondamentali quali le riduzioni, le modalità e i termini entro cui presentare le dichiarazioni, le verifiche, la riscossione etc. I servizi vengono erogati in osservanza dei principi sopra riportati oltre che in osservanza della normativa tributaria vigente

L'accesso ai servizi non comporta alcuna spesa per l'utente.

Sul sito internet <http://www.comune.itri.lt.it> sono disponibili le norme e gli strumenti necessari per la consultazione e il calcolo dei tributi comunali, il calcolo del ravvedimento operoso, nonché la modulistica per la presentazione di dichiarazioni, richieste di rimborso e di agevolazioni.

7.- La Tassa sui Rifiuti (TARI)

In sostituzione della TARES, dall'1.1.2014 è entrata in vigore la Tassa sui Rifiuti (TARI), istituita dalla L. 147 del 27/12/2013 (Legge di stabilità 2014). Il presupposto impositivo è il possesso o la detenzione a qualsiasi titolo di locali o aree scoperte, a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani. Per l'applicazione della TARI si considerano le superfici dichiarate o accertate ai fini dei precedenti prelievi sui rifiuti, includendo come parametro anche il numero dei componenti del nucleo familiare. Il Comune, nei limiti previsti dalla legge, definisce con propri provvedimenti le norme per l'applicazione del tributo nonché le relative tariffe. Il tributo è gestito dall'Ufficio Tributi per l'attività di bollettazione e di gestione degli utenti

La modalità di prelievo del tributo adottata dal Comune di Itri è quella definita dall' art.1 comma 651 – L.147/2013 – Tari - Metodo normalizzato.

Con questo metodo, La tariffa delle utenze domestiche (famiglie) si distingue in:

- una quota fissa: determinata applicando alla superficie calpestabile dell'abitazione e dei locali che ne costituiscono pertinenza le tariffe per unità di superficie (m2) parametrate al numero degli occupanti.
- una quota variabile: parametrata in base al numero degli occupanti.

Il numero degli occupanti per le utenze domestiche è quello risultante in anagrafe al primo gennaio di ogni anno, con l'aggiunta di eventuali occupanti non residenti denunciati, presenti al primo gennaio dell'anno di riferimento o, per le nuove utenze, alla data di iscrizione. Le variazioni intervenute successivamente avranno efficacia a partire dall'anno seguente.

La tariffa delle utenze non domestiche (professionisti ed imprese) si distingue in:

- una quota fissa: determinata applicando alla superficie imponibile (m2) la tariffa per unità di superficie riferita alla tipologia di attività svolta, calcolata sulla base di coefficienti di potenziale produzione di rifiuto;
- una quota variabile: determinata applicando alla superficie imponibile (m2) la tariffa per unità di superficie riferita alla tipologia di attività svolta, calcolata sulla base di coefficienti di potenziale produzione di rifiuto.

Sul tributo si applica il tributo provinciale per l'esercizio delle funzioni di tutela, protezione ed igiene dell'ambiente di cui all'articolo 19, del Decreto Legislativo 30 dicembre 1992, n. 504.

I servizi di raccolta, trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade sono affidati alla società

De Vizia Transfer Spa con sede in Via Duino, 136, 10127 Torino 011 619 7079 – partita iva: 03757510015- PEC: info@cert.devizia.com

8.- Altre attività

Anche quando la gestione è affidata a terzi, la titolarità del tributo rimane comunque al Comune, che esercita il suo controllo nei confronti del soggetto esterno incaricato. A quest'ultimo è richiesto di rendicontare periodicamente sull'attività svolta. Il Comune, nei limiti previsti dalla legge, definisce con propri provvedimenti le norme per l'applicazione della TARI nonché le relative tariffe ed aliquote, nonché eventuali detrazioni d'imposta.

9.- Trasparenza

Le informazioni sulla trasparenza previste dalla delibera ARERA 444/2019 (e relativo allegato TITR) in considerazione che previsto l'obbligo per i gestori di predisporre e mantenere aggiornata un'apposita sezione del proprio sito internet, facilmente accessibile dalla home, possono essere reperite su www.comune.itri.lt.it.

10.- Prestazioni soggette a standard di qualità e descrizione degli indicatori utilizzati per monitorare tali prestazioni

Sulla base dello schema regolatorio scelto e degli ulteriori obblighi risultanti da contratti in essere , vengono indicati gli obblighi di servizio riportati della Tabella 2 dell'Allegato A alla Deliberazione 18 gennaio 2022 15/2022/R/RIF

L'Ufficio Tributi si impegna a garantire la correttezza, la completezza e la chiarezza delle informazioni fornite allo sportello, telefonicamente e sul sito Internet; le medesime caratteristiche sono garantite anche nella modulistica distribuita presso gli uffici stessi e disponibile sul sito.

Gli addetti operano con la massima cortesia e disponibilità all'ascolto degli utenti con l'impegno di agevolare questi ultimi nell'adempimento degli obblighi tributari e nell'esercizio dei diritti loro

riconosciuti dalla legge o dai regolamenti.

L'orario di apertura al pubblico dell'ufficio è articolato in modo da consentire la più ampia soddisfazione possibile delle esigenze dell'utenza: è garantita la continuità del servizio in tutti i giorni dell'anno non festivi – salvo i casi di forza maggiore. In determinati periodi dell'anno caratterizzati da scadenze di adempimenti o versamenti, nei quali è prevedibile un aumento del pubblico, si provvede ad ampliare l'orario di apertura degli sportelli o attivare idonee misure taglia coda.

Gli sportelli, come anche in generale i locali di attesa, sono attrezzati per il ricevimento degli utenti con difficoltà motorie.

Per garantire che i servizi descritti nella presente “Carta” siano erogati in modo ottimale sono state individuate delle **prestazioni-tipo** alle quali sono stati associati degli indicatori (*standard*) che esprimono il termine massimo in cui l'ufficio si impegna a concludere il procedimento nel presupposto che l'istanza sia stata presentata completa. Per alcune prestazioni è stato indicato anche il termine eventualmente previsto dalla legge.

Qualora l'utente invii la documentazione incompleta o inesatta, rallentando in tal modo il procedimento, l'ufficio si impegna ad informarlo sullo stato della pratica al fine di trovare una rapida soluzione. A questo proposito, il responsabile del procedimento si impegna, in casi di particolare complessità, a convocare l'utente, anche telefonicamente, per una più rapida risoluzione dei problemi riscontrati.

La tabella che segue individua i servizi-tipo erogati dall'ufficio con i relativi standard di legge, ove previsti, e di impegno. Gli utenti possono, in tal modo, verificare se i servizi offerti dagli uffici rispettano la qualità promessa. Nel caso in cui lo standard garantito non sia rispettato, gli utenti possono presentare reclamo con le modalità indicate al successivo capitolo.

Le tabella che segue indica i servizi erogati con le modalità per accedere agli stessi :

TASSA SUI RIFIUTI (TARI)

SERVIZIO EROGATO	TEMPISTICA	MODALITÀ DI RICHIESTA DEL SERVIZIO	TEMPO DI RISPOSTA	A CHI RIVOLGERSI
Richiesta di attivazione del servizio	entro novanta (90) giorni solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile	Presentando direttamente allo sportello fisico richiesta su apposito modulo disponibile allo sportello fisico e sul sito web	Entro trenta (30) giorni lavorativi,* intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente	Ufficio Tributi
Richiesta attrezzature per la raccolta (consegna di nuovi contenitori, sostituzione/integrazione o modifica della volumetria)	inizio del possesso o della detenzione dell'immobile	Presentando direttamente al Gestore richiesta su apposito modulo disponibile sul sito web del gestore stesso	Entro cinque (5) giorni lavorativi *senza sopralluogo, mentre quello con sopralluogo è pari a dieci (10) giorni lavorativi,* dalla data di ricevimento, da parte del gestore	Gestore del servizio di raccolta e trasporto Sito web : http://www.deviziatransfer.it/
Variazione o cessazione del servizio	Entro novanta (90) giorni solari dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione	Presentando direttamente allo sportello fisico richiesta su apposito modulo disponibile allo sportello fisico e sul sito web	Entro trenta (30) giorni lavorativi,* intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente	Ufficio Tributi
Reclami, richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati		Presentando direttamente allo sportello fisico richiesta su apposito modulo disponibile allo sportello fisico e sul sito web	Entro trenta (30) giorni lavorativi,* intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente	Ufficio Tributi

Rettifica degli importi addebitati		Presentando direttamente allo sportello fisico richiesta su apposito modulo disponibile allo sportello fisico e sul sito web	Entro trenta (120) giorni lavorativi,* intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente	
Versamento		In quattro rate, restando la facoltà dell'utente di pagare in un'unica soluzione, mediante il modello F24: presso tutte le Banche, gli uffici postali e le tabaccherie abilitate.	Entro i termini di scadenza delle singole rate	Poste Italiane, Banche, Tabaccherie abilitate
Rimborso importi non dovuti	Entro il termine di 5 anni dal giorno del versamento ovvero da quello in cui è stato definitivamente accertato il diritto alla restituzione. Alla domanda vanno allegate le ricevute di versamento, documento d'identità del richiedente e tutta la documentazione utile già in possesso del contribuente.	Presentando richiesta su apposito modulo tramite posta, fax, mail o direttamente allo sportello,.	Entro 180 giorni dalla richiesta (da presentare entro 5 anni dal giorno del pagamento o da quello in cui è stato accertato il diritto alla restituzione)	Ufficio Tributi
Informazioni verbali o scritte su modalità di rateizzare, adempimenti e modalità di versamento		Telefonando, presentando richiesta tramite posta, fax, mail o direttamente allo sportello.		Ufficio Tributi
Richiesta di annullamento in sede di		Presentando richiesta tramite posta, fax o		Ufficio Tributi

<p>autotutela</p>	<p>mail o direttamente allo sportello (vedi paragrafo 6.1).</p>	
<p>Ricorso avverso provvedimento ritenuto illegittimo (contenzioso)</p>	<p>Presentando il ricorso direttamente allo sportello o via pec e in copia alla Commissione Tributaria (vedi paragrafo 11.1).</p>	<p>Ufficio Tributi</p> <p>Commissione Tributaria Provinciale Viale Pier Luigi Nervi, 270 - 04100 Latina, piani 1° e 5 Tel. 0693830824 - Fax: 07731766806 E-mail (pec) CORTE.TRIBUTARIA.LAZIO.LT@MEF.GOV.IT E-mail CORTE.TRIBUTARIA.LAZIO@PCE.FINANZE.IT</p> <p>Commissione Tributaria Regionale di Latina – Viale Pier Luigi Nervi, 270 - 04100 Latina, piani 1° e 5 Tel. 0693830824 - Fax: 07731766806</p>

* I tempi di risposta fissati dagli articoli 8, 9,12, 14,16,21 e 28 non si applicano per i Comuni che si collocano nel quadrante 1 di cui all'art. 3 del TQRIF, per quanto previsto dalla tabella 2 allegata al medesimo TQRIF.

11- La tutela e la partecipazione del contribuente

11.1.- Gli istituti per la 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:

- Ravvedimento operoso
- Autotutela
- Interpello
- Ricorso alle Commissioni Tributarie
- Ricorso al Garante del Contribuente

RAVVEDIMENTO OPEROSO

Il contribuente che, entro la scadenza fissata, abbia omesso, 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.

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.

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 dell'Ufficio Tributi 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 all'Ufficio Tributi del Comune 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.

L'istanza di interpello, redatta in carta libera ed esente da bollo, è presentata all'Ufficio Tributi del Comune mediante consegna a mano o spedizione a mezzo di plico raccomandato con avviso di ricevimento o per via telematica attraverso Pec.

La presentazione dell'istanza di interpello non ha effetto sulle scadenze previste dalle norme tributarie, né sulla decorrenza dei termini di decadenza e non comporta interruzione o sospensione dei termini di prescrizione.

L'istanza di interpello deve contenere, a pena di inammissibilità, i dati identificativi del contribuente e la circostanziata e specifica descrizione del caso concreto e personale sul quale sussistono obiettive condizioni di incertezza della norma o della corretta qualificazione di una fattispecie impositiva. L'istanza deve, inoltre, contenere: l'indicazione del domicilio e dei recapiti anche telematici dell'istante o dell'eventuale domicilio presso il quale devono essere effettuate le comunicazioni del Comune e deve essere comunicata la risposta; le specifiche disposizioni di cui si richiede l'interpretazione; l'esposizione, in modo chiaro ed univoco, della soluzione proposta; la sottoscrizione dell'istante o del suo legale rappresentante. All'istanza di interpello deve essere, inoltre, allegata copia della documentazione non già in possesso del Comune ed utile ai fini della soluzione del caso prospettato. Nei casi in cui le istanze siano carenti di quest'ultimi requisiti, il Comune invita il contribuente alla loro regolarizzazione entro il termine di 30 giorni. I termini della risposta iniziano a decorrere dal giorno in cui la regolarizzazione è stata effettuata.

La risposta, scritta e motivata, fornita dal Comune è comunicata al contribuente mediante servizio postale a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento o mediante Pec, entro 90 giorni decorrenti dalla data di ricevimento dell'istanza di interpello da parte del Comune. Quando non sia possibile fornire una risposta sulla base del contenuto dell'istanza e dei documenti allegati, il Comune può richiedere, una sola volta, al contribuente di integrare l'istanza di interpello o la documentazione allegata. In tal caso il parere è reso entro 60 giorni dalla ricezione della documentazione integrativa. La mancata presentazione della documentazione richiesta entro il termine di un anno comporta rinuncia all'istanza di interpello, ferma restando la facoltà di presentazione di una nuova istanza, ove ricorrano i presupposti previsti dalla legge.

La risposta ha efficacia esclusivamente nei confronti del contribuente istante, limitatamente al caso concreto e personale prospettato nell'istanza di interpello. Tale efficacia si estende anche ai comportamenti successivi del contribuente riconducibili alla medesima fattispecie oggetto dell'istanza di interpello, salvo modifiche normative.

Qualora la risposta su istanze ammissibili e recanti l'indicazione della soluzione non pervenga entro il termine previsto, si intende che il Comune concordi con l'interpretazione o il comportamento prospettato dal contribuente.

Sono nulli gli atti amministrativi emanati in difformità della risposta fornita dal Comune, ovvero della interpretazione sulla quale si è formato il silenzio assenso.

Il Comune può successivamente rettificare la propria risposta, con atto da comunicare mediante servizio postale a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento o con Pec, con valenza esclusivamente per gli eventuali comportamenti futuri dell'istante.

Le risposte alle istanze di interpello non sono impugnabili.

RICORSO ALLE COMMISSIONI 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:

1° grado Commissione Tributaria Provinciale

2° grado Commissione Tributaria Regionale

3° grado Corte di Cassazione.

Gli atti che possono essere impugnati sono:

- o Avvisi di accertamento e liquidazione;
- o Ruolo e cartelle di pagamento;
- o Provvedimenti che negano la spettanza di agevolazioni e/o rimborsi;
- o Ogni altro atto che per legge sia autonomamente impugnabile davanti alle Commissioni 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 Commissione Tributaria competente e delle relative forme da osservare.

Il ricorso, a pena di inammissibilità, deve rispondere a precise regole e requisiti previsti dall'art. 18 del D.Lgs. n. 546/1992 e successive modificazioni ed integrazioni. In particolare deve essere prodotto entro il termine di sessanta giorni dalla data della notificazione dell'atto impugnato, inoltrandolo al Comune di Itri- Ufficio Tributi – Piazza Umberto I n.1, mediante una delle seguenti modalità:

1. notifica a cura dell'ufficiale giudiziario ex art. 137 e seguenti del codice di procedura civile;
2. consegna diretta presso l'Ufficio Protocollo, secondo le modalità di cui all'art. 22, comma 1, del D.Lgs. n.546/92;
3. servizio postale con spedizione dell'originale in plico raccomandato senza busta con avviso di ricevimento (in tal caso il ricorso si intende proposto alla data di spedizione).

Per i ricorsi presentati sulla piattaforma telematica (PTT) la notifica deve essere inviata all'indirizzo pec: comune.itri@postecert.it

Nei trenta giorni successivi alla notifica del ricorso all'Ufficio Tributi, copia del ricorso deve essere depositata dal ricorrente presso la Commissione Tributaria sita in Via P.L. Nervi n. 270 - 04100 Latina.

Per i ricorsi avverso atti nei quali il tributo in contestazione risulti di importo superiore a € 3.000,00 (esclusi sanzioni ed interessi), è necessaria l'assistenza di un professionista (generalmente un avvocato, commercialista o ragioniere).

Se dall'atto impugnato può derivargli un danno grave ed irreparabile, il ricorrente, ai sensi dell'art. 47 del sopra indicato decreto, può, con istanza motivata, chiedere alla Commissione Tributaria la sospensione dell'esecuzione dell'atto stesso.

In applicazione dell'articolo 17-bis del D.lgs. n. 546/1992, così come riformulato dall'articolo 9 del D.Lgs. n. 156/2015, nelle controversie di valore non superiore a 50.000 Euro (al netto degli interessi, delle sanzioni e di ogni eventuale accessorio) il ricorso produce gli effetti del reclamo e può contenere una proposta di mediazione con rideterminazione dell'ammontare della pretesa. In tale ipotesi il termine di costituzione del ricorrente è sospeso di 90 giorni durante i quali il ricorso non è procedibile. Il mediatore tributario del Comune di Itri è la D.ssa Evelina PEZZA, Responsabile del servizio Ufficio Cultura e Pubblica Istruzione del Comune di Itri.

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 Commissione Tributaria Regionale 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 Lazio ha sede in via dei Normanni, 5 - 00184 Roma - Tel.:06-93836504-5 - Fax: 06-50763059.

E-mail: dr.lazio.garante@agenziaentrate.it - pec: gargani.garantecontribuentelazio@pec.it

12.- La verifica del rispetto degli standard di qualità

La presente "Carta" costituisce il riconoscimento da parte del Comune dei diritti del cittadino quale utente degli uffici tributari e, nello stesso momento, rappresenta il formale impegno ad una tutela ampia di questi diritti.

Per raggiungere tale obiettivo di garanzia nei confronti dei cittadini, è necessario che il Comune proceda ad un monitoraggio delle prestazioni rese all'utente finalizzato alla verifica del rispetto degli *standard* di qualità. I risultati ottenuti sono pubblicati periodicamente sul sito internet. In questo modo si ottiene il risultato di perseguire la completa soddisfazione delle aspettative del cittadino e tendere al continuo miglioramento dei servizi erogati.

Analoghe garanzie sono richieste ai soggetti che, per conto del Comune, provvedono, anche limitatamente a singoli processi, alla gestione di tributi comunali. A tali soggetti è fatto obbligo di redigere e pubblicizzare una Carta della qualità dei servizi, in ottemperanza all'art. 2, comma 461 della Legge n. 244/2007, nella quale siano previste forme di tutela e di partecipazione dell'utente non inferiori a quelle garantite dal Comune con la presente "Carta".

Il monitoraggio delle prestazioni comporta che tutte le richieste che pervengono all'ufficio, siano protocollate in base alla tipologia su appositi registri e quindi avviate all'ufficio competente per l'esecuzione. Periodicamente il responsabile effettua una ricognizione delle pratiche eseguite con particolare riferimento ai tempi impiegati per l'espletamento delle stesse. Se viene riscontrato in modo rilevante il mancato rispetto degli *standard* di qualità dichiarati, si individuano le problematiche.

La segnalazione di problemi che si riflettono negativamente sulla qualità dei servizi può, altresì, provenire dagli utenti stessi secondo le modalità indicate nel successivo punto 17.

Infine, anche gli addetti agli uffici possono contribuire in modo significativo al miglioramento del livello di servizio tramite segnalazioni e rilievi rivolti al dirigente responsabile.

Nel periodo di validità della Carta della qualità dei servizi viene condotta una rilevazione per misurare il grado di soddisfazione dell'utenza con riferimento ai servizi prestati dal Servizio Tributi.

12.1.- La valutazione periodica dei servizi

Con periodicità annuale, il responsabile dell'Ufficio Tributi richiede una relazione sull'andamento delle attività svolte. Tale relazione dovrà prioritariamente mettere in evidenza i fattori di criticità presenti e proporre soluzioni migliorative; dovrà, inoltre, dare conto dei risultati dell'attività relativamente agli indicatori di qualità con i relativi scostamenti dagli *standard* prestabiliti motivandone le cause.

Successivamente il responsabile convoca una riunione nella quale viene analizzata la relazione e, sulla base dei risultati emersi dagli eventuali reclami e dei suggerimenti presentati dagli utenti, nonché dalle proposte eventualmente avanzate dai dipendenti, viene effettuata una valutazione della qualità dei servizi erogati al fine di mantenere gli *standard* previsti nel presente documento.

13. - La tutela della privacy

Tutti i dati personali (comuni identificativi, particolari e/o giudiziari) comunicati al Comune di Itri sono trattati esclusivamente per finalità istituzionali nel rispetto delle prescrizioni previste Regolamento 679/2016/UE. Il trattamento dei dati personali avviene utilizzando strumenti e supporti sia cartacei che informatici. Il Titolare del trattamento dei dati personali è il Comune di Itri. L'Interessato può esercitare i diritti previsti dagli articoli 15, 16, 17, 18, 20, 21 e 22 del Regolamento 679/2016/UE. L'informativa completa redatta ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento 679/2016/UE è reperibile presso gli uffici dell'Ente e consultabile sul sito web dell'ente all'indirizzo <http://www.comune.itri.lt.it/privacy.html>

14. - Indennizzi riconosciuti agli utenti in caso di violazione degli standard di qualità e delle modalità di riconoscimento

Questo elemento non è ancora stato regolato da ARERA, ma è previsto nella normativa generale. Si attendono le determinazioni di ARERA in merito.

15. - Periodo di validità

La Carta della qualità del servizio gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti nell'ambito del Servizio Integrato di gestione dei rifiuti ha validità biennale, a decorrere dalla data di approvazione da parte del Giunta Comunale. Anche prima della scadenza, tuttavia, è soggetta a revisione ed aggiornamento, qualora si verificano modifiche normative e/o organizzative che si riflettano sul suo contenuto, sulle modalità di erogazione dei servizi e sui relativi *standard* di qualità.

16. - Dove trovare la carta della qualità dei servizi

La Carta della qualità dei servizi dei tributi è disponibile presso l'Ufficio Tributi ed è scaricabile dal sito <http://www.comune.itri.lt.it>

17.- Come effettuare reclami, proposte e suggerimenti

Ogni utente può presentare al responsabile dell'Ufficio Tributi reclami relativamente all'erogazione del servizio, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente "Carta".

Il reclamo può essere presentato anche tramite consegna all'Ufficio Protocollo.

Il reclamo dovrà essere presentato, in forma scritta, mediante consegna diretta, per posta, via fax, per posta elettronica e contenere le generalità della persona che lo ha redatto, con indirizzo ed eventuale numero di telefono, la sua firma e la copia del documento d'identità. L'eventuale presentazione informale (verbale diretta o telefonica) sarà considerata in ogni caso, come una semplice segnalazione alla quale non verrà, tuttavia, data risposta scritta.

Oltre ai reclami, gli utenti possono presentare, con le medesime modalità, proposte di miglioramento dei servizi e suggerimenti in merito agli stessi.

A tal fine il Comune di Itri ha istituito una pagina "Facebook" denominata "Igiene e decoro urbano", attraverso la quale cittadini e utenti potranno effettuare segnalazioni e suggerimenti.

In caso di presentazione formale, il responsabile valuta il reclamo e risponde all'utente con la massima celerità e comunque entro trenta giorni dalla presentazione dello stesso.

Se il reclamo è riconosciuto fondato il responsabile adotta i provvedimenti opportuni per eliminare il disservizio segnalato.

Al fine di agevolare l'utente, presso l'Ufficio Tributi e presso l'Ufficio Protocollo sono disponibili gli appositi modelli per la presentazione scritta di reclami e suggerimenti. Il modello è scaricabile anche dal sito Internet ed è allegato alla presente "Carta".

I reclami ed i suggerimenti ricevuti vengono raccolti in un report annuale e di essi si tiene conto al fine della redazione del piano di miglioramento della qualità. Oltre ai reclami, gli utenti possono presentare, con le medesime modalità, proposte di miglioramento dei servizi e suggerimenti in merito agli stessi.

Allegato:

- modello per la presentazione di reclami, suggerimenti e proposte di miglioramento dei servizi

**MODULO PER LA PRESENTAZIONE DI
RECLAMI, SUGGERIMENTI E
PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO DEI
SERVIZI**

Al Responsabile dell'Ufficio Tributi
del Comune di Itri
Piazza Umberto I, 1,
04020 Itri LT

Dati del segnalante:

NOME	
COGNOME	
INDIRIZZO	
RECAPITO TELEFONICO	
E-MAIL	

Oggetto del reclamo:

--

Motivo:

<input type="checkbox"/>	Ritardo	<input type="checkbox"/>	Omissione
<input type="checkbox"/>	Scortesia		
<input type="checkbox"/>	Altro (SPECIFICARE)		

Proposta di miglioramento del servizio:

Data _____

Firma _____

Spazio per eventuali osservazioni dell'ufficio coinvolto:

Il funzionario

Decisione del Responsabile:

Il Responsabile

Come effettuare reclami, proposte e suggerimenti

Mediante il presente modulo, ogni utente può presentare al responsabile dell'Ufficio Tributi reclami, proposte di miglioramento e suggerimenti relativamente all'erogazione del servizio.

Il modulo dovrà essere consegnato all'Ufficio Tributi con le seguenti modalità:

- mediante consegna diretta o per posta al seguente indirizzo: Ufficio Tributi del Comune di Itri- Piazza Umberto I, 1, 04020 Itri (LT)
- mediante posta elettronica al seguente indirizzo e-mail: tributi@comune.itri.bn.it;
- mediante consegna all'Ufficio Protocollo al seguente indirizzo: Piazza Umberto I, 1, 04020 Itri LT ; tale ufficio provvederà ad inoltrarlo immediatamente all'Ufficio Tributi;

Qualora sul modulo siano state indicate le generalità della persona che lo ha redatto, con indirizzo ed eventuale numero di telefono e la sua firma, il responsabile provvede con la massima celerità, e comunque entro trenta giorni dalla presentazione dello stesso, a rispondere riguardo al contenuto del reclamo. L'eventuale presentazione anonima sarà considerata in ogni caso, ma alla stregua di semplice segnalazione.

I moduli sono disponibili presso l'Ufficio Tributi, presso l'Ufficio Protocollo e sono anche scaricabili dal sito Internet <http://www.comune.itri.lt.it>

18.IL GESTORE DELLA RACCOLTA E TRASPORTO DEI RIFIUTI E SPAZZAMENTO E LAVAGGIO STRADE

18.1. Informazioni sul gestore

La DE VIZIA Transfer SpA, fondata verso la fine degli anni sessanta dalla famiglia De Vizia, nasce come Azienda specializzata nel settore dei grandi sollevamenti e montaggi di impianti industriali, divenendo punto di riferimento certo per la realizzazione degli stabilimenti più prestigiosi dell'industria nazionale che in quegli anni caratterizzarono lo sviluppo produttivo del Sud Italia. Partecipa, infatti, alla costruzione degli impianti Fiat di Cassino, Termini Imerese, Alfa Romeo, Pomigliano d'Arco, Italsider di Bagnoli; esperienze queste che le consentono di maturare un know-how comune a poche aziende del settore. Valorizzando le proprie competenze riesce ben presto ad ampliare il proprio business primario, affermandosi quale unico interlocutore delle grandi imprese oltre che nelle attività originarie anche nei settori relativi allo stampaggio lamiere, manutenzioni industriali, logistica, pulizie industriali, gestione di rifiuti industriali.

Forte del successo ottenuto, l'Azienda agli inizi degli anni ottanta decide di diversificare ulteriormente le proprie attività, affacciandosi sul mercato dei servizi e delle tecnologie a servizio dell'Ambiente. Grazie ad un approccio basato su costanti investimenti economici è in grado di affermarsi in tale innovativa quanto delicata attività, ponendosi ai vertici delle aziende private del settore.

Agli inizi degli anni Novanta è uno dei più importanti gruppi industriali italiani del settore dei servizi alle aziende pubbliche e private, radicando la propria presenza su tutto il territorio nazionale. Oggi la DE VIZIA Transfer SpA ha un fatturato in costante crescita la cui struttura è organizzata in tre divisioni:

	ECOLOGIA
	MONTAGGI, SOLLEVAMENTI, TRASPORTI E MANUTENZIONE
	PULIZIE

La divisione Ecologia, creata alla fine degli anni ottanta, ha assunto un ruolo importante nell'organizzazione della DE VIZIA Transfer, sia in termini di fatturato che di impegno profuso.

La DE VIZIA Transfer SpA ha Sede Legale in Torino e Sede Amministrativa a Prata P.U. (AV), in tali sedi risiedono gli uffici amministrativi, tecnici, legali, amministrazione del personale nonché la direzione generale; mentre ha in essere diverse unità locali, centri servizi o cantieri che fungono da sedi operative per lo svolgimento dei diversi appalti in essere nelle regioni Piemonte, Valle d'Aosta, Friuli-Venezia Giulia, Liguria, Lazio, Campania e Sardegna.

Tale organizzazione permette alla società di porsi quale Azienda privata leader nel settore, in quanto in grado di garantire una gestione completa di tutte le problematiche ambientali, nel rispetto delle leggi vigenti e strategicamente in linea con le politiche europee per l'ambiente, nonché una presenza radicata e diffusa sul territorio nazionale.

18.2. Territori serviti

La soc. De Vizia Transfer S.p.a opera su tutto il territorio comunale di Itri.

18.3. Scelta dello schema di servizio

Il Comune di ITRI, quale Ente Territorialmente Competente, ha determinato, con la delibera di Consiglio Comunale n.21 del 20.04.2022 , il posizionamento nello Schema I – Livello qualitativo minimo, i cui Obblighi di servizio, riferiti ai gestori (Comune di ITRI di cui alla Tabella 2 Appendice 1 TQRIF.

18.4. Certificazioni adottate dai gestori (p.e. di qualità, etiche, ambientali, etc.)

La soc. De Vizia Transfer S.p.a. adotta i seguenti sistemi di gestione:

1. Sistema di Gestione Qualità ISO 9001:2015
2. Sistema di Gestione Ambiente ISO 14001:2015
3. Sistema di Gestione Sicurezza ISO 45001:2018
4. Sistema di Gestione Etica Sociale ISO 8000:2014

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

L'azienda eroga il servizio nel rispetto dei seguenti principi:

➤ Eguaglianza

Il Gestore nell'erogazione del servizio di nettezza urbana si impegna al rispetto del principio di eguaglianza degli utenti e di non discriminazione per gli stessi. Nell'erogazione del servizio non può essere compiuta nessuna discriminazione per motivi di sesso, razza, lingua, religione e opinione politica. Viene inoltre garantita la parità di trattamento del servizio prestato tra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie o fasce d'utenti, nei limiti resi possibili dalle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale gestito.

Il Gestore si impegna a prestare una particolare attenzione, nell'erogazione dei servizi, nei confronti dei soggetti disabili, nonché degli anziani e di appartenenti a fasce sociali deboli.

➤ **Imparzialità**

Il Gestore ha l'obbligo di ispirare il proprio comportamento nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. In funzione di tale obbligo devono essere interpretate le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio.

➤ **Continuità**

Costituisce impegno prioritario garantire un servizio continuo, regolare e senza interruzioni ed adottare i provvedimenti necessari per ridurre al minimo eventuali disservizi. L'interruzione o la parziale esecuzione del servizio potranno essere imputabili solo a: guasti — incidenti imprevisti; mancanza o chiusura impianti di conferimento; cause di forza maggiore. In caso di interruzioni imputabili al gestore, la comunicazione al cittadino avverrà anticipatamente o tempestivamente in modo da permettere a quest'ultimo di essere informato. In caso di interruzioni dovute a causa di forza maggiore il gestore interverrà prontamente, previa adeguata informazione, al fine di recare il minor disagio possibile.

➤ **Efficienza ed efficacia**

Il gestore persegue l'obiettivo del miglioramento continuativo del livello di efficacia e di efficienza dei propri servizi adottando le soluzioni organizzative procedurali e tecnologiche più confacenti allo scopo. Nell'ambito del processo di miglioramento continuativo del proprio sistema, oltre le verifiche volte a garantire la conformità del servizio ai requisiti specificati, sono state previste ed attuate misure e valutazioni per verificare la soddisfazione del cliente, del committente e delle parti coinvolte (interfacce con la collettività). A tal fine sono stati predisposti dei "Questionari di soddisfazione dei clienti" (vedi infra) in grado di esprimere giudizi sul servizio dalla cui analisi si possono evincere valutazioni circa la competenza e la professionalità profusa nell'espletamento delle attività, la disponibilità, la tempestività di intervento, la qualità del servizio percepita dall'utente, ecc.. Il gestore svolgerà annualmente un'indagine del grado di soddisfazione dell'utenza e la renderà pubblica attraverso il sito internet istituzionale. Tutti i dati di ritorno dei questionari sono raccolti periodicamente dal Responsabile del Sistema di Gestione Ambientale ed i risultati elaborati e inseriti nel report presentato e discusso in sede di Riesame del Sistema di Gestione al fine di predisporre attività di miglioramento del servizio. Inoltre, tali questionari, identificandosi quali "strumenti di misurazione" della bontà del servizio, sono soggetti a taratura periodica; l'analisi dei dati di ritorno consente infatti di valutare l'efficacia dello strumento e di suggerire eventualmente azioni volte alla rimozione delle eventuali problematiche e al miglioramento del servizio.

➤ **Sicurezza e rispetto dell'ambiente**

Il gestore nello svolgimento del servizio, garantisce in ogni attività la tutela dei cittadini nonché la salvaguardia dell'ambiente. Gli utenti dovranno contribuire alla qualità del servizio adottando comportamenti rispettosi dell'ambiente e del pubblico decoro. Per poter garantire maggiore qualità al servizio, il gestore si è dotata di sistemi di gestione qualità e ambiente, per i quali ha conseguito la certificazione di conformità alle norme ISO rilasciata da appositi organismi indipendenti e qualificati al termine di un significativo percorso di verifiche e controlli. Il conseguimento e il mantenimento nel tempo delle certificazioni costituiscono una garanzia della volontà aziendale di miglioramento continuo costituendo un importante riscontro di attendibilità dei dati forniti, anche indipendentemente dai controlli svolti dagli organismi preposti o da altri soggetti a ciò deputati secondo le vigenti norme di legge.

➤ **Comportamento e formazione del personale**

Il gestore s'impegna a curare in maniera particolare la cortesia nei confronti dell'utente e fornisce ai

dipendenti le opportune istruzioni. Il personale operativo è tenuto a trattare gli utenti con rispetto e cortesia, a rispondere ai loro bisogni, all'agevolarli nell'esercizio dei loro diritti e nell'adempimento degli obblighi. I "Questionari di soddisfazione dei clienti" (vedi infra) possono essere utilizzati anche a tal fine. I dipendenti sono, inoltre, tenuti a rendere disponibili le proprie generalità.

➤ **Partecipazione**

Il Gestore, al fine di tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio e per favorire la collaborazione, garantisce la partecipazione dell'Utente alla prestazione del servizio. L'Utente può avanzare proposte, suggerimenti e reclami. Il cittadino può segnalare le violazioni rispetto ai principi ed agli standards contenuti in questa Carta dei Servizi formulando un reclamo verbale ai numeri telefonici indicati o per iscritto alla casella di posta elettronica dedicata. Tutti i reclami ricevuti, sia verbali che informatizzati, sono comunicati/trasmessi al Responsabile del Sistema di Gestione Ambientale con conseguente registrazione nell'apposito elenco reclami; segue comunicazione al Direttore Tecnico e Direttore Generale con successiva risoluzione e gestione ritenute opportune. Per facilitare il cittadino è stato predisposto un modulo Aziendale, allegato alla presente Carta dei Servizi, il cui utilizzo non è obbligatorio ma raccomandato. Nel reclamo il cittadino deve fornire tutte le informazioni utili in suo possesso per poter consentire l'istruttoria di verifica.

➤ **Chiarezza e comprensibilità dei messaggi**

La chiarezza e la comprensibilità delle comunicazioni del linguaggio e dei simboli è essenziale. Il gestore si impegna a fornire una esaustiva e capillare diffusione delle informazioni utilizzando strumenti e linguaggi efficaci e comprensibili. Gli operatori sono espressamente formati sul servizio da eseguire sul territorio, oltre ad essere aggiornati sul tipo di servizio svolto con lo scopo di poter soddisfare le richieste dall'utenza in modo rapido ed esaustivo.

➤ **Accessibilità alle informazioni**

Per garantire ai cittadini la costante informazione sulle procedure e le iniziative aziendali che possono interessarlo l'A.T.I. utilizzerà i seguenti strumenti:

- sito internet <https://www.deviziaarera2020.com/itri/>;
- materiale informativo;
- numero verde 800.99.08.29 (orari consultabili online all'indirizzo web suindicato);
- centro servizi in loc. San Donato (orari consultabili online all'indirizzo web suindicato);

➤ **Campagne di informazione e sensibilizzazione**

Il gestore si impegna ad assicurare una continua e completa informazione ai cittadini circa le modalità di svolgimento dei servizi e ogni altra iniziativa dell'azienda. In particolare promuove:

- campagne informative, realizzate in occasione dell'avvio o dell'estensione di servizi e per la sensibilizzazione dei cittadini alla corretta fruizione del servizio;
 - materiale informativo (opuscoli, pieghevoli, volantini) da inviare agli Utenti e da diffondere nei luoghi pubblici o in occasione di eventi locali;
 - predisposizione e distribuzione a tutte le utenze di un calendario annuale con indicazione dei giorni e orari delle modalità delle varie raccolte;
 - punti di informazione in occasione di eventi particolarmente frequentati;

- incontri informativi e forum con i cittadini in occasione dell'avvio di nuovi servizi o in momenti in cui si renda necessario rinnovare l'informazione;
- sensibilizzazione ed educazione ambientale nelle scuole finalizzata a diffondere la conoscenza e la partecipazione degli alunni rispetto alle problematiche ambientali;
- avvicinare i più piccoli all'ambiente naturale;
- educare alla coscienza e al rispetto dell'ambiente;
- responsabilizzazione e consapevolezza del ruolo giocato dai singoli individui;
- favorire una sensibilizzazione ecologica concreta e attiva.

➤ **Organi di tutela**

Gli utenti che rilevano inadempienze rispetto agli obblighi assunti dalla erogatrice del servizio possono rivolgersi agli uffici comunali competenti.

18.6. Descrizione dei servizi e delle relative modalità di erogazione

Le informazioni in merito ai servizi ed alle modalità di erogazione sono disponibili sul sito <https://www.deviziaarera2020.com/itri/>.

18.7. Trasparenza

Le informazioni sulla trasparenza previste dalla delibera ARERA 444/2019 in capo al gestore De Vizia Transfer S.p.a. sono disponibili sul sito <https://www.deviziaarera2020.com/itri/>.

18.8. Prestazioni soggette a standard di qualità e descrizione degli indicatori utilizzati per monitorare tali prestazioni

Sulla base dello schema regolatorio scelto, la Carta della qualità deve contenere, con riferimento a ciascun servizio, l'indicazione:

- degli obblighi di servizio;
- degli indicatori e dei relativi standard di qualità contrattuale e tecnica previsti dall'Autorità;
- degli standards ulteriori migliorativi previsti dall'Ente territorialmente competente.

Si riportano di seguito gli obblighi di servizio previsti **dallo Schema Regolatorio Livello I**, scelto dal Comune di Itri, previsto dell'articolo 3 del TQRIF allegato alla delibera ARERA 15/2022.

➤ **Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all'Articolo 5** (delibera ARERA 15/2022).

Il presente documento è la carta della qualità dei servizi adottata dal Comune di Itri e dalla DE VIZIA Transfer SpA per la regolazione della Qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

➤ **Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online di cui all'Articolo 19 e all'Articolo 22** (delibera ARERA 15/2022)

1. A disposizione degli utenti è operativo uno sportello conoscitivo online, accessibile dalla home page del sito internet <https://www.deviziaarera2020.com/itri/>.

2. In loc. San Donato è aperto il centro informazioni dedicato alla raccolta differenziata dei rifiuti in città. Il Centro è dotato di un ampio parcheggio gratuito.

3. Il centro informazioni e l'infopoint sono aperti secondo gli orari riportati sui rispettivi calendari ed il personale é a disposizione per soddisfare qualsiasi richiesta sulle novità e sulle attività del nuovo appalto dei servizi integrati di igiene urbana e per le indicazioni sulle modalità di conferimento dei rifiuti, oltre che consentire la segnalazione di eventuali disservizi.

Attraverso tali strumenti sarà possibile reperire informazioni su:

- a) frequenza, giorni e orari delle raccolte e dello spazzamento e lavaggio delle Piazze per le zone di interesse;
- b) elenco dettagliato e aggiornato di tutti i rifiuti conferibili ed eventuale calendario dei ritiri istituito dal gestore;
- c) descrizione delle corrette modalità di conferimento;
- d) ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri di raccolta ed elenco dei rifiuti conferibili;
- e) ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri per l'eventuale scambio e/o per il riuso gestiti dall'affidatario del servizio o da altri soggetti con esso convenzionati;
- f) eventuali informazioni per l'autocompostaggio e modalità per l'ottenimento della compostiera;
- g) ulteriori suggerimenti per ridurre la produzione di rifiuti.

➤ **Obblighi di servizio telefonico di cui all'Articolo 20 e all'Articolo 22 (delibera ARERA 15/2022)**

1. È attivo e operativo il numero verde 800.99.08.29, attraverso il quale è possibile prenotare il ritiro gratuito a domicilio dei rifiuti ingombranti, raee, sfalci/ramaglie etc..

Attraverso tale strumenti sarà possibile reperire informazioni su:

- a) frequenza, giorni e orari delle raccolte e dello spazzamento e lavaggio delle Piazze per le zone di interesse;
- b) elenco dettagliato e aggiornato di tutti i rifiuti conferibili ed eventuale calendario dei ritiri istituito dal gestore;
- c) descrizione delle corrette modalità di conferimento;
- d) ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri di raccolta ed elenco dei rifiuti conferibili;
- e) ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri per lo scambio e/o per il riuso gestiti dall'affidatario del servizio o da altri soggetti con esso convenzionati;
- f) eventuali informazioni per l'autocompostaggio e modalità per l'ottenimento della compostiera;
- g) ulteriori suggerimenti per ridurre la produzione di rifiuti.

➤ **Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi di cui all'Articolo 29 e all'Articolo 30 (delibera ARERA 15/2022)**

1. Possono essere ritirati a domicilio gli oggetti di dimensioni medio/grandi che non devono essere abbandonati per strada come: mobili e rifiuti legnosi; elettrodomestici (frigoriferi, cucine, lavastoviglie, lavatrici, televisori, computer, telefoni etc.); materassi; materiali ferrosi (reti metalliche, metallo in generale, biciclette, stufe a gas ed elettriche etc.).

2. Non rientrano in questa tipologia di rifiuti gli inerti (calcinacci, laterizi e ceramiche), bombole del gas (da riconsegnare al concessionario), gli infissi (porte blindate, finestre e porte compresi i telai, serrande) sanitari e i rifiuti domestici pericolosi.

3. Il servizio di ritiro degli ingombranti/raee è destinato esclusivamente alle utenze domestiche ad eccezione delle richieste, che verranno valutate di volta in volta, provenienti da utenze non domestiche che richiederanno il ritiro di rifiuti che per quantità e tipologia possono essere assimilati ai rifiuti domestici.

Il Comune di Itri ha predisposto il servizio di raccolta gratuito previo appuntamento mediante:

- il numero verde 800.99.08.29;
- indirizzo e-mail deviziatritri@gmail.com, indicando nome e cognome dell'intestatario TARI, via, numero civico ed elenco degli ingombranti da far ritirare.

1. Ogni cittadino, a ogni richiesta di ritiro, può smaltire gratuitamente i propri ingombranti/raee.

2. A seconda dell'orario di ritiro comunicato, bisognerà lasciare di fronte al proprio portone di ingresso o al numero civico della propria abitazione, gli ingombranti concordati, ordinati in maniera tale che non siano di intralcio a veicoli e pedoni:

3. appuntamento fissato per esempio alle ore 06:00, lasciare il materiale dalle ore 22:00 del giorno antecedente al ritiro alle ore 05:00 del giorno del ritiro;

➤ **Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all'Articolo 32 (delibera ARERA 15/2022)**

Eventuali disservizi possono essere segnalati, così come la richiesta di sostituzione o riparazione delle attrezzature per la raccolta:

- via email agli indirizzi deviziatritri@gmail.com;
- per telefono al numero verde 800.99.08.29;
- presso il Centro Informazioni in loc. San Donato.

➤ **Predisposizione di una Mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di cui all'Articolo 35.1 e predisposizione del Programma delle attività di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 35.2 (delibera ARERA 15/2022).**

1. Il gestore ha predisposto una Mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità indicando per ciascuna di esse le frazioni di rifiuti raccolte in modo differenziato.

2. È stato predisposto il Programma delle attività di raccolta e trasporto, da cui è possibile evincere per ciascuna strada/via della gestione e su base giornaliera, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività e la frazione di rifiuto oggetto di raccolta, consentendo l'individuazione dei servizi espletati puntualmente rispetto a quelli pianificati.

3. Il dettaglio delle zone di raccolta e la loro calendarizzazione sarà consultabile sul sito De Vizia Itri al seguente indirizzo: <https://www.deviziaarera2020.com/itri/>.

➤ **Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 42.1 (delibera ARERA 15/2022)**

Nell'ambito del servizio di igiene urbana è previsto lo spazzamento che è effettuato anche con spazzatrici meccanizzate. Nel corso dell'anno vengono pulite periodicamente tutte le strade cittadine previste dal contratto d'appalto.

Il dettaglio del programma di attività di spazzamento e lavaggio sarà disponibile al seguente link <https://www.deviziaarera2020.com/itri/>.

Eventuali modifiche sostanziali al Programma, che comportino una variazione della frequenza di passaggio, finalizzate ad ottimizzare i tempi e i costi del servizio, saranno opportunamente tracciate e approvate dall'Ente territorialmente competente.

➤ **Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Articolo 48 (delibera ARERA 15/2022)**

Il Centro radio è una struttura della Società De Vizia Transfer spa, presso il centro di raccolta sito in Itri – LT – Località S. Donato, in funzione 24 ore su 24 e riceve le richieste telefoniche di intervento da parte della cittadinanza per segnalare situazioni di pericolo inerenti al servizio di igiene urbana.

Il numero di telefono è 0771/721067

È inoltre operativo il numero verde 800.99.08.29 dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle 12.

18.9. Privacy Comune di Itri

Tutte le informazioni relative alla privacy sono reperibili alla pagina web:

- <https://www.deviziaarera2020.com/itri/>.
- Impresa: DE VIZIA Transfer SpA

18.10. Validità della Carta del servizio

La presente Carta del servizio ha validità pluriennale anche se, su base annuale, i contenuti della Carta stessa potranno essere aggiornati o revisionati in relazione a modifiche normative, cambiamenti di tipo tecnico e/o organizzativo, ecc.. Qualsiasi tipo di modifica sarà comunicata agli utenti entro un tempo massimo di 30/60

giorni mediante avviso sul sito internet del Comune e attraverso la documentazione allegata al primo documento di riscossione utile.

La Carta è disponibile sul sito internet del gestore della raccolta all'indirizzo:

<https://www.deviziaarera2020.com/itri/>

nonché presso i seguenti uffici comunali/gestore servizi:

- **Servizio Igiene e Ambiente: P.zza Umberto I 04020 ITRI (LT)**
- **Servizio Tributi**
- **P.zza Umberto I 04020 ITRI (LT)**
- **Centro Informazioni: Loc. San Donato 04020 ITRI (LT)**