



Comune di Castiglione Cosentino

PROVINCIA DI COSENZA

Piazza Vittorio Veneto, 16 – CAP 87040 - Tel 0984.442007/442775 – Fax 0984.442185

www.comune.castiglionecosentino.cs.it - castiglionecosentino@postecert.it - castiglionecosentino@libero.it

PROT. 2420/10-03-2021

LA CARTA DEI SERVIZI **Servizio Rifiuti** **“ Se rispetti l’Ambiente rispetti te stesso”**

PERCHE’ UNA “CARTA DEI SERVIZI”

Perché in un rapporto corretto fra il Comune che eroga servizi ai cittadini (e all’ambiente) e l’utente è indispensabile essere trasparenti ma anche definire i rispettivi diritti e doveri. Persone che lavorano, dialogano, si fanno promesse, stringono patti. Ecco l’ottica in cui nasce una CARTA DEI SERVIZI e in cui va letta. La volontà di stringere un patto tra noi e voi per continuare a far bene il nostro lavoro e magari darvi la possibilità di dirci che siamo stati bravi, o che possiamo ancora migliorare.

IL COMUNE IN CIFRE

Comune di Castiglione Cosentino

Frazioni

Superficie totale: 13,84 km²

Popolazione: abitanti 2864 AL 31/12/2020

Utenze servite: 1089

Mezzi: auto, minicostipatore , autocompattatore

Contenitori per indumenti: 4

Contenitori raccolta farmaci: presso farmacia 1

Contenitori pile esaurite: uno in ogni punto vendita di pile nuove

Contenitori piccoli RAEE: presso centro raccolta

Contenitori di toner: presso municipi

Contenitori lampade a basso consumo: e rivenditori di lampade

Contenitori raccolta olio esausto: ritiro porta a porta

Centri di raccolta: "Isola Ecologica" –Località Sant’Antonio;

SERVIZI AL CITTADINO EROGATI DAL COMUNE DI CASTIGLIONE COSENTINO

1. Raccolta e trasporto rifiuti solidi urbani su tutto il territorio di competenza
2. Raccolta e trasporto dei rifiuti raccolti in forma differenziata: Carta e cartone, Imballaggi in plastica, metallo e tetrapak, Vetro, Frazione organica e Verde, RAEE (rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche), Ferro, Legno, Ingombranti, Farmaci, Pile, Batterie, Indumenti usati ecc..
3. Raccolta e trasporto di materiali contenenti amianto presso privati cittadini o in stato di abbandono sul territorio
4. Spazzamento manuale
5. Gestione dei centri di raccolta
6. Manutenzione del verde pubblico
7. Disinfezione e derattizzazione
8. Servizio in caso di emergenza neve.

I PRINCIPI GENERALI DELLA CARTA DEI SERVIZI

Eguaglianza

I servizi sono garantiti a tutti i cittadini residenti nel Comune. Lo spirito generale è fornire ad ogni cittadino il servizio più appropriato alle tariffe più convenienti. L'ottica è quella della più assoluta uguaglianza in termini di qualità del servizio verso tutti i cittadini, senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione o convinzioni politiche. Particolare attenzione, nel rapporto Comune-utente, sarà posta nei confronti delle fasce sociali più deboli, anziani e portatori di handicap.

Imparzialità

Il Comune opera nei confronti dei cittadini utenti con criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. In particolare garantisce la parità di trattamento, a parità di presupposti tecnici, alle fasce di utenza dislocate in aree geografiche non facilmente raggiungibili.

Continuità

Il Comune si impegna costantemente a garantire la continuità dei servizi di raccolta e smaltimento dei rifiuti, con l'unica eccezione di avvenimenti straordinari tali da renderli oggettivamente impossibili e con l'attivazione delle necessarie misure d'emergenza del ripristino.

Efficienza ed efficacia

Il Comune si impegna a rispondere in tempi certi e predefiniti a tutte le richieste del cittadino utente.

Il Comune persegue l'obiettivo del progressivo, continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

Partecipazione

Il comune garantisce ai cittadini il diritto all'informazione su tutte le attività e le procedure in uso, sia a livello qualitativo che quantitativo ed in particolare a quelle di carattere economico, riguardanti la situazione tariffaria.

I cittadini possono avanzare richieste all'ufficio Relazione con il Pubblico (URP) del Comune.

Le questioni segnalate saranno oggetto di valutazione.

Qualità

Il Comune si pone come obiettivo il miglioramento costante della qualità del servizio, adottando le soluzioni organizzative, operative e tecnologiche più opportune secondo criteri di funzionalità, flessibilità ed efficacia.

Comportamento del personale

Il personale comunale deve garantire ad ogni cittadino la cortesia, il rispetto e la disponibilità propri dei rapporti con il pubblico. La misura di questo comportamento è dettata dalla normale logica dell'educazione e del buon senso. Ogni mancanza o trasgressione sarà attentamente valutata e potrà essere passibile dei provvedimenti disciplinari previsti dalle normative vigenti. La valutazione di questi comportamenti viene verificata periodicamente attraverso indagini di "soddisfazione del cittadino-utente".

RACCOLTA DIFFERENZIATA

Particolare attenzione è posta alla raccolta di materie suscettibili di essere riutilizzate, oppure recuperate in quanto riciclabili o utilizzabili per la produzione di energia, ed infine alla raccolta di rifiuti pericolosi, per ridurre l'impatto sull'ambiente e prevenire situazioni di pericolo. La raccolta differenziata viene effettuata con le seguenti modalità:

1. raccolta stradale con contenitori per la raccolta differenziata di carta e cartone, imballaggi in plastica, metallo e tetrapak, vetro, rifiuti organici, identificati per colore e con specifiche istruzioni, posti con regolarità su tutto il territorio;
2. raccolta domiciliare per carta e cartone, imballaggi in plastica, metallo e tetrapak, vetro e rifiuti organici, identificati per colore e con specifiche istruzioni;
3. conferimento presso i Centri di Raccolta sito in Località Sant'Antonio.

MODALITA' DI RACCOLTA

Raccolta rifiuti vegetali (ramaglie e potature)

Tutti i rifiuti vegetali provenienti da interventi di manutenzione ordinaria di terrazzi, aree verdi e giardini possono essere conferiti al centro di raccolta, oppure è possibile prenotare il ritiro con chiamata al numero per telefono fisso - 0984/948394 E' possibile ottenere l'intervento entro alcuni giorni lavorativi dalla chiamata come da calendario ritiri, salvo motivate cause di forza maggiore e/o esaurimento numero massimo di appuntamenti giornalieri. E' fatto obbligo di esporre i materiali in modo ordinato, con modalità tali da non costituire ostacolo o intralcio alla sosta ed alla circolazione dei veicoli e delle persone evitando ogni dispersione. Le ramaglie e/o potature devono essere preferibilmente raccolte in fascine e se necessario è preferibile l'utilizzo di sacchetti semitrasparenti al fine di consentire il controllo.

Si provvede anche alla raccolta differenziata e successivo recupero degli **indumenti usati** (abiti, scarpe e tessili in genere) tramite l'installazione, sul territorio servito, di idonei contenitori, posizionati nei punti di maggior afflusso di cittadini.

I rifiuti urbani **indifferenziati** sono raccolti con il ritiro porta a porta

Raccolta rifiuti ingombranti

Per il servizio di ritiro a domicilio di rifiuti ingombranti, quali vecchi elettrodomestici, arredamento e altri materiali, il Comune ha istituito uno specifico servizio gratuito di prenotazione telefonica.

SI RICORDA CHE L'ABBANDONO DI RIFIUTI O MATERIALE INGOMBRANTE E' SANZIONABILE.

COMPOSTAGGIO

Gli utenti dotati di orti o giardini che vogliono recuperare direttamente gli scarti alimentari e vegetali, producendo compost da utilizzare come fertilizzante naturale, oppure usando l'apposita **compostiera**.

CENTRI DI RACCOLTA/STAZIONI ECOLOGICHE

Il Comune ha istituito la stazione Ecologica in località Sant'Antonio, è opportuno chiamare al numero per telefono fisso - 0984/442007 per telefono cellulare oppure al sito www.comune.castiglionecosentino.cs.it

RIFIUTI PARTICOLARI

Inerti

Le utenze domestiche che hanno da smaltire calcinacci da piccoli interventi di manutenzione eseguiti direttamente dal conduttore della civile abitazione, può conferire tale materiale alla stazione ecologica per un conferimento di 2-3 secchi per volta.

Amianto

Il comune al momento rimuove l'amianto abbandonato sul territorio; il servizio per le utenze domestiche che sono in possesso di manufatti in cemento amianto di piccole dimensioni è al momento sospeso e occorre rivolgersi a ditta specializzata con oneri a carico dell'utente.

Pannelli solari/fotovoltaici

I pannelli solari/fotovoltaici rientrano nei RAEE e possono essere conferiti direttamente dalle utenze domestiche, alla stazione ecologica per un conferimento di massimo 3/4 pezzi.

SPAZZAMENTO STRADALE

Il Comune provvede regolarmente alla pulizia delle vie e delle piazze.

DIRITTI DEI CITTADINI-UTENTI

Informazione

Ogni cittadino ha il diritto di richiedere qualsiasi informazione ritenga necessaria sui servizi ed il loro effettivo svolgimento, le procedure e le iniziative aziendali.

A tal fine il Comune utilizza, il Sito Internet (www.comune.castiglionecosentino.cs.it) nonché:

- materiale informativo per l'utenza (depliant, pieghevoli, volantini)
- campagne di comunicazione e sensibilizzazione
- attività didattiche nelle scuole (progetti di educazione ambientale)

Indagine sulla soddisfazione del cittadino-utente

Il Comune effettua periodicamente, un'indagine sulla soddisfazione degli utenti per verificare la percezione che essi hanno rispetto agli standard dei servizi erogati. Tale indagine è finalizzata al miglioramento dei servizi offerti ed al recepimento di eventuali esigenze da parte dei cittadini utenti.

Richieste, informazioni e reclami

Ogni cittadino ha il diritto di segnalare al Comune eventuali disservizi o effettuare reclami.

Il Comune garantisce una risposta alle richieste dei cittadini e agli eventuali reclami sull'esecuzione del servizio entro 30 giorni dal ricevimento.

Le modalità di risposta standard rispettano la modalità di entrata della richiesta. Ad una richiesta telefonica verrà data una risposta telefonica, mentre ad una richiesta scritta verrà data una risposta scritta.

Qualora il cittadino utente desiderasse una forma diversa di risposta da quella prevista dalla procedura, lo deve chiaramente indicare in forma scritta o verbale.

Se la complessità della richiesta non consente il rispetto del tempo di risposta prefissato (30 giorni), il cittadino utente viene tempestivamente informato sullo stato di avanzamento della sua pratica e sui tempi ipotizzati di conclusione.

Le richieste di informazioni e i reclami possono essere presentati nei seguenti modi:

- comunicazione telefonica al numero verde 0984/442007
- comunicazione all'indirizzo email: castiglionecosentino@libero.it
- per posta indirizzata a Comune di Castiglione Cosentino- Piazza Vittorio Veneto – 87040 Castiglione Cosentino (CS)
- via fax al numero 0984/442185.

DOVERI DEI CITTADINI-UTENTI

Nei confronti del Comune i cittadini hanno diritti, ma hanno anche doveri. In generale tali doveri rientrano nella normale educazione, convivenza civile e rispetto della legge.

In particolare:

- rispettare le norme di differenziazione della raccolta dei rifiuti ed impegnarsi a ridurre, nei limiti del possibile, la quantità prodotta (in particolare non gettando via indiscriminatamente oggetti che possono risultare ancora utili);
- rispettare i regolamenti e le buone norme di immissione dei rifiuti nei contenitori;
- non danneggiare attrezzature e strutture poste sul territorio al servizio dei cittadini;
- non scaricare abusivamente nessun tipo di rifiuto;
- impegnarsi, nel caso di possesso di animali da compagnia, a mantenere strade, marciapiedi e giardini puliti nel rispetto degli altri;
- avere coscienza che il costo del rifiuto in termini ambientali è sempre molto alto, anche quando ben gestito.

IL MANCATO RISPETTO DI ALCUNE DI QUESTE ELEMENTARI REGOLE, IN CASO DI ACCERTATA VIOLAZIONE DELLE NORMATIVE VIGENTI IN MATERIA DI RIFIUTI ED IGIENE PUBBLICA E/O DEI REGOLAMENTI COMUNALI, POTRÁ ESSERE PERSEGUITO A TERMINI DI LEGGE.

VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente carta dei servizi si intende con validità permanente e modificabile solo qualora intervengano leggi e disposizioni, ad oggi non prevedibili, in materia di raccolta, trattamento e smaltimento dei rifiuti. Qualora vi sia necessità di modificarne i valori e i contenuti, sarà cura del Comune informarne tempestivamente i cittadini attraverso i canali di informazione ritenuti più idonei.

I DATI

Pubblichiamo in quest'area le tabelle con i dati quantitativi sulla raccolta differenziata

ANNO 2020	TOTALE	60%
ANNO 2019	TOTALE	60%
ANNO 2018	TOTALE	60%
ANNO 2017	TOTALE	56%
ANNO 2016	TOTALE	50%
ANNO 2015	TOTALE	37,50%
ANNO 2014	TOTALE	28%
ANNO 2013	TOTALE	33%
ANNO 2012	TOTALE	6%

PAGAMENTO TARI

QUANDO SI PAGA

L'Ufficio tributi invierà, ogni anno, ai contribuenti un avviso di pagamento con allegato il modello F24 precompilato con l'importo da versare. Il contribuente è tenuto a verificare la correttezza dei dati contenuti nell'avviso di pagamento, provvedendo a comunicare eventuali discordanze per l'aggiornamento della propria situazione tributaria all'ufficio tributi.

N.B. : il mancato ricevimento dell'avviso non esime in alcun caso il contribuente dall'obbligo di pagamento della tassa

Il modello dell'avviso di pagamento, in caso di mancato recapito, può essere:

- Ritirato presso l'Ufficio Tributi

Richiesto tramite posta elettronica all'indirizzo email: tributi.castiglioneosentino@asmepec.it

INFORMAZIONI

COME SI PAGA:

Il versamento della **TARI** va eseguito esclusivamente mediante il modello di pagamento F24 precompilato, pagabile presso Banche, Poste, Tabacchi abilitati o attraverso i servizi di home banking.

Il contribuente che si trova all'estero non può utilizzare il modello F24, per il pagamento della TARI, ma deve effettuare un bonifico sul codice IBAN c/o IT 41V0760116200000034496901 intestato a "Comune di Castiglione Cosentino causale "codice fiscale dell'intestatario"- TARI- Tassa rifiuti anno di riferimento. Se il contribuente è all'estero ma ha un conto corrente in Italia può comunque effettuare il pagamento dell'F24 tramite i servizi di home banking.

Il tributo presente nel modello F24 è TARI – tassa sui rifiuti – art. 1, c. 639, L. n. 147/2013;

Il mancato o parziale pagamento entro le scadenze indicate comporterà l'applicazione delle sanzioni di legge pari al 30% di ogni importo non versato da irrogare mediante apposito avviso di accertamento, con aumento di spese e interessi a carico del contribuente.

Il contribuente ha la possibilità, attraverso l'istituto del "ravvedimento operoso", di regolarizzare in via spontanea, con consistente riduzioni delle sanzioni, la violazione ed omissioni connesse agli obblighi di versamento e di dichiarazione – prima che le stesse siano constatate o siano iniziati accessi, ispezioni verifiche, od altre attività amministrative di accertamento di cui il contribuente abbia avuto formale conoscenza.

Per il pagamento del ravvedimento si utilizza il modello F24, previsto per i versamenti ordinari, versando le sanzioni e gli interessi unitamente alla tassa dovuta, col medesimo codice tributo (3944 – TARI. Tassa sui rifiuti) barrando la casella "ravv".

RIDUZIONI

Le riduzioni, se non diversamente giustificate, devono essere richieste dal contribuente presentando apposita istanza all'Amministrazione Comunale, allegando, se necessaria, la relativa documentazione probatoria.

Esse si applicano alla parte variabile della tariffa e non potranno superare il limite massimo 70 % dell'importo dovuto della stessa per l'anno di competenza.

COME SI OTTENGONO I RIMBORSI

Nel caso in cui sia stato effettuato il pagamento di un importo superiore al dovuto è possibile presentare domanda di rimborso/compensazione, allegando la documentazione richiesta, con possibilità di compensazione.

Il comune provvederà al rimborso entro 180 giorni dalla presentazione della richiesta.

Sulle somme da rimborsare sono corrisposti gli interessi calcolati nella misura indicata nel regolamento comunale delle entrate, con decorrenza dalla data dell'eseguito versamento.

NORMATIVA DI RIFERIMENTO

Regolamento TARI Approvato con Deliberazione C.C. n 22 del 31/10/2020

RECLAMI RICORSI OPPOSIZIONI

Per segnalazione di errori nella determinazione degli importi email : tributi.castiglionecosentino@asmepec.it

**Il Responsabile Settore UTC/LL.PP.
F.to Geom. Francesco Saverio Smeriglio**