



Comune di Loano
(Provincia di Savona)



COMUNE DI LOANO
CARTA DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO
DI GESTIONE INTEGRATA DEI RIFIUTI URBANI

La Carta è a disposizione di ogni utente che può scaricarla direttamente dal sito web:

- di Egea Ambiente S.r.l. ovvero del Gestore della raccolta e del trasporto e del lavaggio e spazzamento delle strade (www.egeambiente.it - numero verde 800.610.690)
- del Comune di Loano ovvero del Gestore delle tariffe e del rapporto con gli utenti (www.comuneloano.it)

SERVIZIO DI GESTIONE DELLA RACCOLTA E DEL TRASPORTO E DEL LAVAGGIO E SPAZZAMENTO DELLE STRADE

I. LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è uno strumento che permette all'utente di conoscere le modalità di erogazione dei servizi aziendali, nonché le strutture interessate all'erogazione degli stessi.

Individua i principi, le regole, gli standard qualitativi dei servizi al fine di tutelare le esigenze dell'utente, di garantire la qualità e l'universalità delle prestazioni nel rispetto dei principi di efficacia, efficienza ed economicità.

Normativa di riferimento

D.P.C.M. 27 gennaio 1994 - "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";

D.L. 12 maggio 1995, convertito nella Legge 11 luglio 1995 n.273 - definisce una prima individuazione dei settori di erogazione di servizi pubblici al fine di emanare degli schemi di riferimento;

D.P.C.M. 19 maggio 1995 - contiene gli schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici;

D.LGS. 30 luglio 1999 n. 286 - prevede l'obbligo dell'utilizzo dello strumento della carta dei servizi da parte dei soggetti erogatori, al fine di assicurare la tutela dei cittadini e degli utenti, la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;

L. 24 dicembre 2007 n. 244 – l'articolo 2, comma 461 della Legge Finanziaria 2008 dispone l'obbligo per i soggetti gestori di emanare una carta della qualità dei servizi, al fine di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali, di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle relative prestazioni.

L'utente interessato può trovare la Carta sul sito web del Comune di Loano all'indirizzo www.comune.Loano.sv.it nell'apposita sezione o presso gli uffici comunali sempre del Comune di Loano.

Organizzazione dotata di Sistema di Qualità Certificato Norma UNI EN ISO 9001:2008

Certificato n. IT238797 – Bureau Veritas Italia Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D.Lgs. 231/2001

II. L'AZIENDA

La Società Egea Ambiente S.r.l. (ex Stirano S.r.l.) è un'azienda privata la cui totalità delle quote è detenuta da EGEA (Ente Gestione Energia e Ambiente) S.p.A. capo fila del Gruppo Egea.

Il Gruppo Egea localmente è percepito come una realtà imprenditoriale di successo a servizio del territorio. La capacità del gruppo di porsi sul mercato dei servizi non solo come fornitore, ma come protagonista dello sviluppo locale è stata la base dei successi delle società che lo compongono. Cogliendo le opportunità di crescita sviluppatesi sul territorio di riferimento in fatto di servizi pubblici essenziali il Gruppo Egea ha allargato i propri interessi oltre il proprio bacino d'origine, la provincia di Cuneo, diventando una multiutility di riferimento anche al di fuori dei confini regionali.

Il modello del Gruppo Egea tuttavia non può prescindere dal legame con il territorio e la comunità locale. La collaborazione con le istituzioni pubbliche locali ed il mondo dell'imprenditoria, espressioni dell'azionariato di Egea e del territorio su cui la multiutility ha investito risorse e competenze, sono presupposti fondamentali per la filosofia di un Gruppo che con il passare degli anni ha allargato i propri orizzonti a diversi settori legati ai servizi pubblici.

Nel corso degli anni e con l'aumentare degli investimenti e dei servizi offerti, la struttura del Gruppo Egea si è sviluppata in modo sempre più articolato.

L'ingresso di Egea nel settore della raccolta rifiuti e dell'igiene urbana, avviato alla fine degli anni Novanta con l'acquisizione delle quote societarie di "Stirano", va letto alla luce dello sviluppo del Gruppo come multiutility del territorio. L'obiettivo fu, anche in quel caso, quello di sviluppare sinergie con le Amministrazioni locali lavorando a fianco di Amministratori che avevano ben compreso la strategicità del servizio e l'importanza di una partecipazione diretta in esso, attraverso un partner industriale affidabile e pienamente riconoscibile.

La strategia della Divisione ambientale del Gruppo ha confermato la capacità di Egea di attuare scelte competitive, sia attraverso l'ampliamento della gamma dei servizi erogati, sia con la creazione di nuove partnership, sia con l'ideazione di un nuovo stile di concepire il servizio ambientale, sia, infine, con l'estensione dell'area di operatività coinvolgendo, oltre al Piemonte, Liguria e Marche.

L'opportunità offerta a Egea Ambiente nell'ambito del Gruppo Egea appare sotto tutti questi punti di vista davvero eccezionale. Egea è, infatti, una realtà forte, dinamica, saldamente radicata al territorio della sana "provincia" del Nord-Ovest, in cui è leader riconosciuto di un progetto sinergico e integrato dei servizi energetici e ambientali.

La Società è iscritta al Registro delle Imprese di Cuneo dal 19/02/1996, REA CN-165918, ha la sede legale in Alba (CN) Corso Nino Bixio, 8. Le sedi ed i centri operativi gestiti da Egea Ambiente sono i seguenti:

Sedi operative

Sedi operative Piemonte:	Alba - Via Vivaro, 2 (Spazzamento ed Ecosportello) Grinzane Cavour – Via Piana Gallo, 9 (Uffici e Raccolta) Valgrana – Frazione Bottonasco (Raccolta) Mondovì – Frazione Pogliola (Raccolta) Caramagna Piemonte – Via Europa, 6 (Spazzamento e Raccolta) Isola d'Asti - Corso General G.B. Volpini, 162 (Raccolta)
Sedi operative Liguria:	Loano – Via Verdi, 3 (Uffici) Loano – Via degli Orsolani, 5 (Spazzamento) Loano – Via degli Alpini, snc (Raccolta) Pietra Ligure – Via Crispi, 6 (Uffici, Spazzamento e Raccolta) Diano Marina – Via Milano, 7 (Ecosportello) San Bartolomeo – Via Faraldi, 105 Andora – Via Merula, snc (Spazzamento e Raccolta)
Sedi operative Marche:	Saltara – Via dei Laghi, snc (servizio Fano) Pesaro – Strada Fontesecco, 68/70 Nuove sedi di: Urbino, Cagli, Pietrarubbia
Sedi operative Lombardia:	San Giuliano Milanese – Via Tolstoj, 59

Centri di Raccolta

Sedi operative:

San Giuliano Milanese – Via Brianza
San Giuliano Milanese – Via della Pace
Racconigi – Via Vittorio Emanuele
Cavallermaggiore - Vecchia strada Comunale del Foresto
Loano – Via degli Alpini
Pietra Ligure – Via Crispi
San Bartolomeo al Mare – Via Faraldi
Andora – Via Merula

Le attività svolte da Egea Ambiente srl:

- ✓ Raccolta e smaltimento di rifiuti solidi, fangosi e liquidi, sia di tipo pericoloso che non pericoloso coprendo un'ampia gamma di codici CER;
- ✓ Spurgo e/o disotturazione di tubazioni, condotte e fosse Imhoff;
- ✓ Aspirazione e pulizia di vasche di decantazione con relativo smaltimento del materiale prelevato;
- ✓ Raccolta liquami o fanghi e raccolta rifiuti con compattatori a caricamento posteriore e scarrabili;
- ✓ Servizi ecologici per enti pubblici, aziende e privati cittadini.

Il Sistema Integrato Qualità Ambiente e Sicurezza di Egea Ambiente ha ottenuto la sua prima certificazione nel giugno 2015 in conformità alle norme ISO 9001, ISO 14001 e OHSAS 18001, con la transizione **alla ISO 45001 nel corso del 2020**, tuttavia attualmente non tutti i cantieri sono certificati. **Nel corso del 2021** è stato esteso al cantiere di San Giuliano Milanese con l'inserimento nell'attività certificate del Gestione dei Centri di raccolta (Isole Ecologiche), **nel corso del 2022** il SGI è stato esteso sui siti di Pietra Ligure e San Bartolomeo.

Per l'anno 2023 è prevista l'estensione ai nuovi cantieri acquisiti a seguito dei nuovi appalti aggiudicati tra il 2021 e il 2022, contestualmente ad un eventuale allineamento con il SGI presente in ETAmbiente, società neo-acquisita nel corso dell'anno.

I NUMERI DI EGEEA Ambiente srl al 31-12-2022	
Dipendenti (numero)	393
Rifiuti indifferenziati raccolti nel territorio servito (kilogrammi)	82.517.543
Raccolta differenziata nel territorio servito (kilogrammi)	132.687.410,01

Mission

Erogare i servizi pubblici ambientali ed integrati per la gestione del ciclo integrato dei rifiuti, adottando il modello d'impresa al fine di creare occupazione e redditività.

POLITICA PER LA QUALITÀ, L'AMBIENTE E LA SICUREZZA

Si impegna a perseguire i seguenti obiettivi:

- Ricercare l'ottimizzazione dei processi aziendali in un'ottica di miglioramento continuo allo scopo di raggiungere il massimo livello di efficacia ed efficienza, di prevenzione e contenimento degli impatti ambientali, della salute e sicurezza dei lavoratori e dei rischi d'impresa, compatibilmente con le strategie definite nel Piano industriale.

Si impegna quindi a:

- Analizzare e gestire i rischi d'impresa come parte fondamentale del processo decisionale necessario a pianificare e governare il sistema di gestione aziendale, contenendo danni e conseguenze negative e, quando possibile, generando opportunità di miglioramento.
- Assegnare al cliente e agli utenti un ruolo centrale nelle strategie e nei processi di miglioramento dell'efficienza del sistema
- Garantire la conformità legislativa in particolare nel campo della sicurezza, dell'ambiente e delle fattispecie di reato previste dal Dlgs 231/01, collaborando con le Autorità in modo trasparente
- Attivare un attento e continuo monitoraggio della qualità del servizio erogato ai clienti, della significatività dei rischi d'impresa, dei possibili impatti ambientali e dei possibili incidenti relativi alla sicurezza sul luogo di lavoro
- Sensibilizzare, coinvolgere e motivare i lavoratori perché vengano sviluppati, ad ogni livello, la responsabilità e la partecipazione attiva verso il miglioramento delle prestazioni in termini di gestione dell'ambiente, della salute e sicurezza propria e dei colleghi e della prevenzione dei reati previsti dal Dlgs 231/01 anche attraverso percorsi formativi
- Promuovere azioni informative, per la riduzione della produzione dei rifiuti solidi urbani e l'incremento delle raccolte differenziate
- Monitorare l'efficacia dei sistemi di raccolta e il raggiungimento degli obiettivi fissati
- Ottimizzare i parametri tecnico – economici della gestione dei servizi di raccolta e trasporto e dello spazzamento con chiara individuazione di specifici indici di riferimento
- Ricercare la personalizzazione dei servizi in funzione della loro tipologia e promuovere la loro estensione a nuovi mercati previo consolidamento nell'area attualmente servita
- Prevenire e ridurre i rischi per la salute e la sicurezza dei lavoratori, in particolare:
 - ✓ prevenire i rischi alla fonte, cioè in fase di progettazione, scelta dei materiali, individuazione dei metodi e delle tecnologie
 - ✓ garantire che gli ambienti di lavoro siano idonei, sicuri, salubri e ergonomici allo svolgimento delle attività
 - ✓ tutelare la salute dei lavoratori attraverso il continuo monitoraggio sanitario e la sua valutazione
 - ✓ ridurre gli infortuni e le malattie professionali che interessano i lavoratori;
- Attivare efficaci misure di prevenzione degli incidenti e contenere le conseguenze dannose per i lavoratori, l'ambiente e la salute della popolazione adottando le migliori tecniche disponibili ed economicamente sostenibili

III. I PRINCIPI FONDAMENTALI

Nell'erogazione dei propri servizi EGEA Ambiente srl ha adottato, tra i vari documenti, un codice etico che riporta i principi che il personale dell'azienda è tenuto a rispettare.

Professionalità

Ciascuna persona svolge la propria attività lavorativa e le proprie prestazioni con diligenza, efficienza e correttezza, utilizzando al meglio gli strumenti e il tempo a sua disposizione e assumendosi le responsabilità connesse agli adempimenti.

Lealtà

Le persone sono tenute ad essere leali nei confronti dell'Ente.

Onestà

Nell'ambito della loro attività lavorativa, le persone dell'Ente sono tenute a conoscere e rispettare con diligenza il modello organizzativo e le disposizioni del vigente ordinamento.

In nessun caso il perseguimento dell'interesse dell'Ente può giustificare una condotta non onesta. L'Ente predispone gli opportuni strumenti, per informare adeguatamente le persone, qualora vi siano dei dubbi su come procedere (es. contatto con il Responsabile di prevenzione della corruzione e trasparenza, con l'OdV e/o Responsabile Compliance interno).

Correttezza

Le persone non utilizzano a fini personali informazioni, beni ed attrezzature, di cui dispongono nello svolgimento della funzione o dell'incarico loro assegnati. Ciascuna persona non accetta, né effettua, per sé o per altri, pressioni, raccomandazioni o segnalazioni, che possano recare pregiudizio all'Ente o indebiti vantaggi per sé, per l'Ente

o per terzi; ciascuna persona respinge, e non effettua, promesse di indebite offerte di denaro o di altri benefici.

Riservatezza

Le persone assicurano la massima riservatezza, relativamente a notizie e informazioni costituenti il patrimonio aziendale o inerenti all'attività dell'Ente, nel rispetto delle disposizioni di legge, dei regolamenti vigenti e delle procedure interne. Inoltre, le persone dell'Ente sono tenute a non utilizzare informazioni riservate per scopi non connessi con l'esercizio della loro attività.

Risoluzione dei conflitti di interesse

Le persone perseguono, nello svolgimento dell'attività lavorativa, gli obiettivi e gli interessi generali dell'Ente.

Esse informano senza ritardo i propri superiori o referenti delle situazioni o attività nelle quali vi potrebbe essere un interesse in conflitto con quello dell'Ente, da parte delle persone stesse o di loro prossimi congiunti, ed in ogni altro caso in cui ricorrano rilevanti ragioni di convenienza. Le persone rispettano le decisioni che in proposito sono assunte dall'Ente

IV. MODALITA' E STANDARD DEI SERVIZI

In questa sezione della Carta dei Servizi sono descritte le principali attività svolte da EGEA Ambiente Srl.

DESCRIZIONE DEI SERVIZI PRESTATI

In esecuzione degli impegni assunti contrattualmente, la descrizione dei servizi attualmente svolti da EGEA Ambiente srl può essere articolata come segue:

1) SERVIZI DI GESTIONE RACCOLTA DIFFERENZIATA E TRASPORTO DEI RIFIUTI SOLIDI URBANI E ASSIMILATI:

- Raccolta domiciliare e trasporto dei rifiuti solidi urbani (frazione secca indifferenziata);
- Raccolta domiciliare e trasporto dei rifiuti differenziati (frazione umida, carta/cartone, plastica);
- Raccolta e trasporto di pile, farmaci ed altri rifiuti urbani pericolosi;
- Raccolta e trasporto degli indumenti usati;
- Raccolta e trasporto dei rifiuti abbandonati;
- Raccolta e trasporto dei rifiuti sanitari assimilati;

- Raccolta e trasporto dei rifiuti dalle aree per mercati e manifestazioni;
- Spazzamento e pulizia suolo pubblico

2) GESTIONE DEL CENTRO DI RACCOLTA:

- Gestione della piattaforma comunale per la raccolta differenziata dei rifiuti.

STANDARD DI QUALITÀ' DEL SERVIZIO

Stirano srl considera determinanti per la qualità dei servizi di igiene ambientale i seguenti fattori:

- continuità e regolarità di erogazione delle prestazioni su tutto il territorio servito;
- tutela dell'ambiente;
- completezza ed accessibilità all'informazione da parte del cittadino/utente;
- formazione del personale;
- rapidità di intervento in caso di disservizio.

Sulla base di tali fattori, vengono individuati standard di qualità che costituiscono gli strumenti di verifica sia dell'efficacia e dell'efficienza del servizio, sia della soddisfazione dell'utente.

Gli standard di qualità si dividono in generali e specifici.

A. STANDARD GENERALI

Sono gli standard che consentono di valutare la qualità del rapporto con l'utente relativamente:

- alla concreta accessibilità alle informazioni relative ai servizi svolti dall'azienda;
- al comportamento del personale dell'azienda.

A.1 Accessibilità alle informazioni

Per facilitare i rapporti tra utente e EGEA Ambiente srl, sono attivi i seguenti strumenti:

- Ecosportello uffici della ditta EGEA Ambiente – Loano, via Verdi, 3 con il seguente orario di apertura: dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.30 e dalle ore 15,00 alle ore 18,00. Sabato dalle ore 8,30 alle ore 12,30
- Numero di telefono 019 675367 – email eambiente@egea.it a questi contatti è possibile richiedere/avere le seguenti informazioni
 - ottenere informazioni relative ai servizi erogati;
 - avanzare reclami e segnalazioni di disservizi;
 - richiedere informazioni sulla segnalazione effettuata;
 - richiedere la sostituzione o il cambio dei contenitori per la raccolta dei rifiuti

- Sito internet: www.egeambiente.it

A.2 Comportamento del personale

Il personale di EGEA Ambiente Srl è impegnato a soddisfare le richieste dell'utente, facilitandone la comunicazione, e a migliorare il livello qualitativo del servizio.

L'azienda cura la formazione del personale affinché adotti verso l'utente comportamenti professionali, rispettosi e cortesi, al fine di agevolarlo nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

Nelle comunicazioni verbali e telefoniche, il personale addetto è tenuto ad indicare le proprie generalità.

B. STANDARD SPECIFICI

Sono gli standard che consentono di valutare la qualità dei servizi resi da EGEA Ambiente srl nel rapporto quotidiano con l'utente, relativamente alle modalità di svolgimento dello stesso.

Di seguito vengono descritte le modalità generali di svolgimento dei servizi resi nelle diverse zone di raccolta. Tali attività sono svolte nel rispetto del "Regolamento comunale per la gestione integrata dei rifiuti solidi urbani ed assimilati".

B.1 RACCOLTA RIFIUTI

B.1.1 Raccolta differenziata

- *Utenze domestiche e non domestiche* -

La raccolta differenziata integrale è attivata nell'area denominata "zona esterna" del Comune di Loano, dove si effettua per ogni utenza domestica. Tutte le utenze non domestiche sono invece servite in modo domiciliare. La zona del centro storico invece è servita con isole ecologiche di prossimità con dei contenitori di piccola volumetria. I cassonetti dell'rsu e dell'organico sono dotati di chiave elettronica personalizzata.

- Il servizio prevede la raccolta dei rifiuti a domicilio attraverso l'uso di appositi contenitori, mastelli per le utenze domestiche fino a 4 unità abitative.

Mentre per le utenze con più di 4 unità abitative, è prevista la raccolta condominiale con l'utilizzo di bidoni carrellati utilizzati per il conferimento e il ritiro dei rifiuti in maniera differenziata (carta, plastica, frazione umida e frazione secca indifferenziata) secondo le seguenti modalità:

- frazione umida: tutti gli scarti alimentari devono essere conferiti nel contenitore marrone tramite sacchetti biodegradabili e compostabili oppure tramite buste di carta ad uso alimentare (es. sacchetti per il pane);

Per gli utenti che hanno aderito al compostaggio domestico è prevista la fornitura gratuita della compostiera di 300 lt.

- carta e cartone: i prodotti cartacei e da imballo in cartone devono essere conferiti, in maniera sfusa, dopo adeguata riduzione di volume, nel contenitore AZZURRO;

- plastica e lattine: i contenitori e gli imballaggi in plastica e metallici devono essere conferiti, dopo adeguata riduzione di volume, nel contenitore GIALLO;

- vetro: il vetro, ad eccezione di quello piano e da forno, deve essere smaltito in maniera sfusa nelle campane stradali di colore VERDE;

- frazione secca indifferenziata: tutti gli oggetti ed i materiali non riciclabili di uso domestico o assimilato devono essere conferiti, in sacchetti di plastica a cura delle singole utenze;

- Per i rifiuti ingombranti non pericolosi è stabilito il conferimento diretto da parte dell'utenza domestica al Centro comunale di Raccolta di Loano o in alternativa è possibile richiedere il servizio di raccolta a domicilio. Per utenze particolari (anziani, portatori di handicap, ecc.) è previsto il prelievo di tali rifiuti direttamente presso le abitazioni;

- Viene mantenuta la raccolta stradale per gli indumenti usati, le pile, i farmaci scaduti.

RACCOLTA RIFIUTI UTENZE DOMESTICHE BASSA STAGIONE	
TIPOLOGIA MATERIALE	FREQUENZA SVUOTAMENTO
CARTA	SETTIMANALE
PLASTICA	SETTIMANALE
VETRO	STRADALE

FRAZIONE UMIDA	BISETTIMANALE
FRAZIONE SECCA INDIFFERENZIATA	SETTIMANALE
RACCOLTA RIFIUTI UTENZE DOMESTICHE ALTA STAGIONE	
TIPOLOGIA MATERIALE	FREQUENZA SVUOTAMENTO
CARTA	BISETTIMANALE
PLASTICA	BISETTIMANALE
VETRO	STRADALE
FRAZIONE UMIDA	TRISSETTIMANALE
FRAZIONE SECCA INDIFFERENZIATA	SETTIMANALE
RACCOLTA RIFIUTI UTENZE SELEZIONATE BASSA STAGIONE	
TIPOLOGIA MATERIALE	FREQUENZA SVUOTAMENTO
CARTA	BISETTIMANALE
PLASTICA	BISETTIMANALE
VETRO	TRISSETTIMANALE
FRAZIONE UMIDA	TRISSETTIMANALE
FRAZIONE SECCA INDIFFERENZIATA	BISETTIMANALE
RACCOLTA RIFIUTI UTENZE SELEZIONATE ALTA STAGIONE	
TIPOLOGIA MATERIALE	FREQUENZA SVUOTAMENTO
CARTA	GIORNALIERA
PLASTICA	GIORNALIERA
VETRO	4 VOLTE A SETTIMANA
FRAZIONE UMIDA	GIORNALIERA
FRAZIONE SECCA INDIFFERENZIATA	TRISSETTIMANALE
RACCOLTA RIFIUTI ALTRE UTENZE NON DOMESTICHE BASSA STAGIONE	
TIPOLOGIA MATERIALE	FREQUENZA SVUOTAMENTO
CARTA	SETTIMANALE
PLASTICA	SETTIMANALE
VETRO	SETTIMANALE
FRAZIONE UMIDA	BISETTIMANALE
FRAZIONE SECCA INDIFFERENZIATA	SETTIMANALE
RACCOLTA RIFIUTI ALTRE UTENZE NON DOMESTICHE ALTA STAGIONE	
TIPOLOGIA MATERIALE	FREQUENZA SVUOTAMENTO
CARTA	SETTIMANALE
PLASTICA	SETTIMANALE
VETRO	SETTIMANALE
FRAZIONE UMIDA	TRISSETTIMANALE
FRAZIONE SECCA INDIFFERENZIATA	SETTIMANALE

- I contenitori sono forniti da EGEA Ambiente srl in comodato d'uso gratuito e sono coperti da idonea assicurazione.
- Devono essere posizionati all'interno della proprietà privata.
- I contenitori possono essere posizionati su suolo pubblico, previa autorizzazione da parte del Comune, esclusivamente ove sia impossibile l'internalizzazione. Il loro utilizzo è in ogni caso riservato alle utenze a cui sono espressamente dedicati (in tale caso i contenitori sono dotati di chiusura fornita dall'azienda).
- Ai fini dello svuotamento, devono essere esposti, quando pieni, al di fuori di ingressi e recinzioni nei giorni ed orari del servizio indicati da EGEA Ambiente srl e mantenuti esposti fino a svuotamento avvenuto. I contenitori devono essere esposti in maniera tale da non costituire intralcio o pericolo per il transito di pedoni, cicli ed automezzi. Dopo lo svuotamento devono essere riportati dall'utente entro il confine di proprietà.
- Il servizio è effettuato mediante il passaggio su aree pubbliche o ad uso pubblico. EGEA Ambiente srl può accedere su strade private, dietro autorizzazione da parte dei proprietari e/o degli aventi diritto. Il servizio comporta l'addebito di costi aggiuntivi a carico del richiedente.
- I contenitori destinati alla raccolta domiciliare della frazione secca indifferenziata e dell'organico sono muniti di codice identificativo personale e dotati di un microchip, RFID, al fine di registrare il numero degli svuotamenti.
- EGEA Ambiente srl mette a disposizione dei cittadini un calendario, aggiornato annualmente, che riporta giorni ed orari relativi al servizio di raccolta dei contenitori domiciliari. I calendari sono disponibili presso l'Ufficio Informazioni – Loano.

B.1.2 GESTIONE CENTRO COMUNALE DI RACCOLTA

Il Centro Comunale di Raccolta è un'area presidiata ed attrezzata, dotata di contenitori di diverse tipologie, per la raccolta di rifiuti e materiali da inviare al successivo recupero, trattamento o smaltimento, individuati secondo la normativa vigente.

EGEA Ambiente srl gestisce il Centro di Raccolta di Loano. Tale Centro, disciplinato da apposito regolamento, è destinato all'uso da parte degli utenti del Comune di Loano.

Al Centro possono accedere:

- le utenze domestiche individuate quali soggetti titolari di imposizione TARI del Comune di Loano;
- le utenze non domestiche individuate quali soggetti titolari di imposizione TARI del Comune di Loano interessati dal servizio, purché nel rispetto dei limiti qualitativi e quantitativi previsti per i rifiuti assimilabili ai rifiuti urbani.

L'accesso al Centro Comunale di Raccolta di Loano è consentito alle utenze secondo i seguenti giorni e orari. Periodo invernale (bassa stagione) dal lunedì al sabato dalle 8,30 alle 12,30 e dalle 14,00 alle 16,30. Periodo estivo (alta stagione) dal lunedì al sabato dalle 8,30 alle 12,30 e dalle 14,00 alle 16,30 e la domenica dalle 8,30 alle 13,30.

Durante l'orario di apertura è garantita la presenza e la sorveglianza del personale addetto alla gestione ed al controllo.

B.1.3 IGIENE DEL SUOLO

Per attività di "igiene del suolo" si intendono tutte le attività relative alla pulizia delle strade (spazzamento, lavaggio, svuotamento cestini, ecc.).

B.1.3.1 Spazzamento meccanizzato

Il servizio di pulizia del suolo, effettuato su strade, piazze, aree pedonali, di competenza comunale viene effettuato mediante l'utilizzo di idonei mezzi meccanici. Il materiale di risulta viene conferito presso l'impianto autorizzato.

La determinazione della frequenza per ciascuna strada e piazza o tratto di essa, così come per ogni area verde attrezzata (limitatamente ai viali pavimentati e carrabili), è effettuata assumendo a riferimento i seguenti indicatori: intensità del traffico pedonale e veicolare, esistenza di strutture pubbliche o private di ritrovo collettivo, individuazione dei flussi di traffico, livello di fruibilità della singola area.

B.1.3.2 Spazzamento manuale

Il servizio di pulizia del suolo viene effettuato su pubbliche strade, piazze, aree pedonali.

La pulizia dei marciapiedi viene effettuata secondo le indicazioni date dall'Amministrazione comunale richiedente, in ogni caso nei tratti in cui non sussistono obblighi a carico dei privati.

La determinazione della frequenza per ciascuna strada e piazza o tratto di essa, così come per ogni area verde attrezzata, è effettuata assumendo seguenti indicatori: intensità del traffico pedonale e veicolare, esistenza di strutture pubbliche o private di ritrovo collettivo, esistenza di giardini e parchi, individuazione dei flussi di traffico, livello di fruibilità della singola area, frequenza degli interventi eventuali di spazzamento meccanizzato.

B.1.4 RACCOLTA DIFFERENZIATA E PULIZIA DEI MERCATI E DELLE FIERE

In occasione di fiere, mercati e feste locali, dietro richiesta del Comune, EGEA Ambiente srl fornisce e colloca, **previo accordo tecnico/economico con gli organizzatori**, contenitori adatti al tipo di attività prevista.

B.1.6 RACCOLTA E TRASPORTO RIFIUTI ABBANDONATI

EGEA Ambiente srl provvede alla rimozione di rifiuti ingombranti e di qualunque altro rifiuto **non pericoloso** abbandonato sul suolo pubblico, classificato come urbano ai fini della raccolta, a seguito della segnalazione **e accordo tecnico/economico** da parte dei singoli Comuni.

Il cittadino, che rilevi un abbandono di rifiuti sul territorio, ne dà comunicazione al Comune interessato.

B.1.7 SERVIZI VARI

EGEA Ambiente srl svolge inoltre i seguenti servizi:

- attività su richiesta presso privati (ad esempio, servizio di lavaggio dei contenitori, ingresso nel cortile degli incaricati alla raccolta per il ritiro e svuotamento dei contenitori, passaggi aggiuntivi a richiesta dell'Amministrazione Comunale, ad esempio lavaggi aggiuntivi dei contenitori...); tali attività, ove attuabili, comportano per il richiedente costi aggiuntivi di servizio;
- trasporto di rifiuti speciali e/o pericolosi per conto di terzi.

V. CONTINUITA' E REGOLARITA' ORARI PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI

I servizi elencati nella presente Carta vengono erogati in tutti i giorni feriali (dal lunedì al sabato) e, in taluni casi anche nelle domeniche e nei giorni festivi infrasettimanali, con le uniche eccezioni delle seguenti giornate di fermo assoluto:

- Capodanno
- Pasqua
- 1° maggio
- Natale.

Nel caso di coincidenza del giorno di servizio con una festività, il servizio viene anticipato o posticipato, dandone informazione sui calendari di raccolta, sul sito web di EGEA Ambiente srl e presso l'ufficio URP del Comune o l'Ecosportello di via Verdi.

Il servizio può essere sospeso o ridotto esclusivamente per cause indipendenti da EGEA Ambiente srl (impedimenti di terzi, eventi naturali, scioperi). In tal caso, EGEA Ambiente srl adotta tutte le misure e i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i tempi dei disservizi e si impegna ad attivare servizi sostitutivi di emergenza al fine di arrecare all'utente il minor disagio possibile.

In caso di astensione dal lavoro da parte del proprio personale per scioperi, EGEA Ambiente srl avvisa il Comune di Loano garantendo, in ogni caso, i servizi minimi previsti dall'accordo con le Organizzazioni Sindacali.

VI. DENUNCIA DI NUOVA OCCUPAZIONE O CESSAZIONE D'UTENZA

● Il nuovo utente deve contattare:

1. l'Ufficio Anagrafe e/o Tributi del Comune per registrare la propria presenza ai fini della gestione rifiuti;
2. lo sportello di EGEA Ambiente srl, per concordare il ritiro del kit di contenitori domiciliari previsto per la tipologia di servizio erogata (in particolare, il sacco per la raccolta della frazione secca indifferenziata può essere diversa a seconda della zona di residenza).

● Al momento della cessazione della conduzione od occupazione dei locali nel caso di utenza singola, i contenitori vengono ritirati a cura di EGEA Ambiente srl su dichiarazione scritta da parte dell'utente, il quale deve in ogni caso avvisare anche gli uffici competenti del Comune.

● Al momento della cessazione della conduzione od occupazione dei locali nel caso di utenze plurime (ad esempio, nel caso di un condominio o di uno stabile bi/tri-familiare), la singola utenza interessata deve darne comunicazione scritta obbligatoria a EGEA Ambiente srl ed agli uffici competenti del Comune.

VII. IL SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEI CITTADINI

EGEA Ambiente srl effettua, anche attraverso società specializzate, con frequenza annuale analisi e indagini finalizzate a valutare il grado di soddisfazione dell'utente.

Il grado di soddisfazione degli utenti in merito alla qualità del servizio reso viene rilevato tramite sistemi di raccolta delle informazioni sui disservizi o sulle segnalazioni dell'utenza. A tale scopo l'Azienda raccoglie e cataloga le segnalazioni di disservizi ovvero i suggerimenti e le richieste degli utenti in modo da permettere una puntuale analisi del servizio.

Sulla base delle segnalazioni raccolte, EGEA Ambiente srl sviluppa progetti ed iniziative volte al miglioramento dei servizi erogati.

EGEA Ambiente srl si impegna a dare ampia e completa informazione al Comune di Loano degli esiti delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti.

I report derivanti dall'esecuzione del monitoraggio, redatti in forma rigorosamente anonima, vengono messi a disposizione dei cittadini e delle associazioni dei consumatori che ne facciano richiesta.

VIII. PROCEDURA DI RECLAMO E RECUPERO DISSERVIZI

• Il cittadino segnala eventuali reclami concernenti qualsiasi aspetto relativo ai rapporti con EGEA Ambiente srl, comprese le violazioni dei principi e degli standards stabiliti nella presente Carta.

Il reclamo deve essere inoltrato al Comune.

Nello specifico, il cittadino può segnalare al Comune il disservizio a mezzo fax, telefonicamente o via e-mail, oppure recarsi direttamente presso l'Ecosportello del Comune.

Il Comune è tenuto a comunicare a EGEA Ambiente srl, il disservizio verificatosi attraverso nota contenente almeno i seguenti elementi:

- la tipologia del disservizio rilevato;
- data e luogo;
- in caso di disservizio riguardante un singolo utente, anche il nominativo ed eventualmente il recapito telefonico;
- eventuale documentazione fotografica.

Il Comune di Loano, al ricevimento della nota sopra indicata, richiede l'intervento immediato di EGEA Ambiente srl.

EGEA Ambiente srl è tenuta a recuperare il disservizio segnalato il più celermente possibile.

Qualora il reclamo riguardi il mancato svuotamento di contenitori domiciliari, EGEA Ambiente srl è tenuta a recuperare, di norma, il disservizio nella giornata feriale successiva alla comunicazione pervenuta entro le ore 17,00 nei giorni compresi tra il lunedì e il venerdì.

Il cittadino è tenuto a mantenere il contenitore esposto ai fini dello svuotamento.

Sono fatte salve le cause di forza maggiore non addebitabili al Gestore del Servizio, fra cui scioperi, pessime condizioni atmosferiche ed interruzioni della viabilità.

• Con riferimento ad eventuali richieste per sostituzioni dei contenitori (ad esempio, per smarrimento o furto), l'utente è tenuto ad attenersi alle indicazioni fornite da EGEA Ambiente srl.

La prima sostituzione dei contenitori è effettuata direttamente da EGEA Ambiente srl a titolo gratuito.

IX. DIRITTI DELL'UTENTE

In caso di responsabilità attribuibili all'azienda per disservizi all'utenza, EGEA Ambiente srl s'impegna a recuperare il più celermente possibile il disservizio.

Il Comune ha il diritto, previsto contrattualmente, di effettuare in qualsiasi momento controlli sullo svolgimento dell'attività da parte di EGEA Ambiente srl in ordine a tutte le articolazioni dei servizi svolti ed alla qualità degli stessi.

Qualora dai controlli o dalle segnalazioni pervenute, risulti che EGEA Ambiente srl non provveda alla regolare esecuzione dei vari servizi ed obblighi assunti, il Comune provvede tempestivamente ad accertare le ragioni del disservizio e, qualora ne ricorrano i presupposti, ad applicare le penalità contrattualmente previste.

X. COLLABORAZIONE DELL'UTENTE

Vivere in un ambiente pulito ed ordinato è l'aspirazione di ogni cittadino. La pulizia di strade, piazze, giardini è il miglior biglietto da visita con cui un territorio si presenta.

In questo senso, EGEA Ambiente srl può rispettare gli impegni presi con la presente Carta e ottenere buoni risultati grazie anche alla collaborazione di tutti i cittadini.

A questo scopo si rammentano alcune norme stabilite dal Regolamento comunale e dalla legislazione nazionale vigente che il cittadino è tenuto a seguire:

- attuare la raccolta differenziata dei rifiuti;
- fare attenzione alla qualità dei rifiuti differenziati;
- osservare le disposizioni contenute nel "Regolamento comunale per la gestione dei rifiuti solidi urbani ed assimilati" e nel "Regolamento comunale di polizia urbana";
- conferire correttamente i rifiuti all'interno degli appositi contenitori;
- esporre i contenitori domiciliari all'esterno dell'area privata secondo il calendario prestabilito;
- ritirare i contenitori dal suolo pubblico, dopo l'avvenuto svuotamento, il più celermente possibile;
- custodire i contenitori ricevuti da EGEA Ambiente srl all'interno della propria proprietà privata;
- mantenere in buono stato i contenitori assegnati;
- non abbandonare i rifiuti;
- comunicare agli enti deputati eventuali cambi di residenza;
- preservare la pulizia di strade, giardini e altre aree pubbliche;
- rispettare i giardini ed il verde pubblico.

Tra i propri compiti, EGEA Ambiente srl controlla la correttezza del conferimento e ne dà segnalazione agli utenti con appositi mezzi (ad esempio, con un adesivo applicato al contenitore).

XI. TUTELA DELLA PRIVACY

Il trattamento dei dati personali si intende riservato al solo uso interno, secondo quanto stabilito in materia di privacy (D.Lgs. 196/2003 e successive modificazioni).

SERVIZIO DI GESTIONE DELLE TARIFFE E DEL RAPPORTO CON GLI UTENTI

1. POSIZIONAMENTO DELLA GESTIONE NELLA MATRICE DEGLI SCHEMI REGOLATORI

Ai fini dell'applicazione della disciplina della qualità di ARERA, la Gestione relativa al Comune di Loano è collocato nel I Quadrante della matrice degli schemi regolatori del TQRIF

Il Comune, nel ruolo di Ente Territorialmente Competente, ha determinato il collocamento in tale Quadrante con Deliberazione della Giunta Comunale n° 19 del 03/03/2022, senza individuare obblighi di servizio e standard di qualità migliorativi o ulteriori rispetto a quelli previsti dallo Schema regolatorio I.

Pertanto, i Gestori del servizio operanti nel Comune sono tenuti a rispettare quanto previsto dallo Schema regolatorio I del TQRIF.

2. GESTIONE DELLA TARIFFA E DEL RAPPORTO CON GLI UTENTI

Il Comune stesso è titolare dell'attività di gestione delle tariffe e del rapporto con gli Utenti e ad esso, in particolare all'Ufficio Tributi, gli Utenti/Cittadini devono rivolgersi per:

- attivare o cessare il servizio;
- variare il servizio ovvero comunicare eventuali variazioni dei presupposti che determinano la tariffa del servizio;
- chiedere informazioni circa la tariffa del servizio, la sua applicazione, le eventuali agevolazioni previste, le modalità e le tempistiche di riscossione della stessa;
- chiedere la rateizzazione e la rettifica degli importi addebitati;
- presentare reclami scritti afferenti all'attività di gestione delle tariffe e del rapporto con gli Utenti.

Inoltre, presso l'Ufficio Tributi è attivo lo sportello fisico al quale gli Utenti/Cittadini si possono rivolgere per chiedere prestazioni descritte nella presente sezione e/o richiedere informazioni.

Lo sportello è aperto al pubblico nei seguenti giorni e orari:

- Lunedì, Mercoledì e Venerdì dalle ore 10,30 alle ore 13,15

L'informativa Privacy completa, relativa alle modalità di trattamento dei dati personali degli Utenti, adottata dal Comune in conformità al Regolamento UE n. 2016/679 (GDPR), è scaricabile al seguente link <https://comuneloano.it/regolamenti/regolamento-privacy/>

2.1 ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO

2.1.1 Modalità per l'attivazione, variazione e cessazione del servizio

I soggetti che occupano o detengono i locali o le arre scoperte devono presentare denuncia, redatta su apposito modello predisposto dal Comune, entro il 31 gennaio; le eventuali modifiche apportate ai locali ed alle aree soggette al tributo devono essere denunciate entro il 31 gennaio dell'anno successivo a quello in cui è intervenuta la modifica.

La denuncia, debitamente sottoscritta dal soggetto dichiarante allegando fotocopia del documento d'identità, può essere consegnata, per le utenze domestiche:

- A mezzo posta, con Raccomandata A/R al seguente indirizzo : Comune di Loano – Ufficio Tributi – Piazza Italia 2 – 17025 Loano (SV)
- A mezzo posta elettronica : tributi@comuneloano.it
- A mezzo posta elettronica certificata: loano@peccomuneloano.it
- mediante consegna diretta all'Ufficio Protocollo

Per le utenze non domestiche:

- A mezzo posta elettronica certificata: loano@peccomuneloano.it
- mediante consegna diretta all'Ufficio Protocollo

Il modello di dichiarazione predisposto dal Comune è scaricabile dal sito web comunale al seguente link <https://comuneloano.it/servizi/trasparenza-rifiuti/>

Il Comune risponde alle richieste di attivazione del servizio indicando il riferimento alla richiesta stessa, il codice utente ed il codice utenza attribuito, la data a partire dalla quale è dovuta la TARI, di norma entro sessanta (60) giorni lavorativi dalla data di presentazione della richiesta.

Il Comune, altresì, risponde alle richieste di variazione o cessazione del servizio ricevute, trasmettendo una risposta scritta, indicando il riferimento della richiesta ricevuta, il codice utenza e la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della TARI, la variazione o la cessazione del servizio, di norma entro sessanta (60) giorni lavorativi dalla data di presentazione della richiesta .

Gli Uffici comunali, in occasione di richiesta di residenza, rilascio di licenze, autorizzazioni o concessioni, informano il contribuente che è tenuto a presentare la dichiarazione nel termine previsto; resta fermo l'obbligo dello stesso di presentare la suddetta dichiarazione anche in assenza della predetta informativa.

2.1.2 Conferimento al di fuori del servizio pubblico per Utenze non domestiche

Ai sensi dell'art. 198, comma 2-bis, del Decreto Legislativo 3/4/2006 n. 152, le utenze non domestiche possono conferire al di fuori del servizio pubblico i propri rifiuti urbani, previa dimostrazione dei averli avviati tutti al recupero mediante attestazione rilasciata dal soggetto che effettua l'attività di recupero dei rifiuti stessi .

Le utenze non domestiche che producono rifiuti urbani di cui all'art. 183 c.1 lett. b)ter n. 2, del Decreto Legislativo n. 152 del 2006 , che li conferiscono al di fuori del servizio pubblico e

dimostrano di averli avviati al recupero mediante attestazione rilasciata dal soggetto che effettua l'attività di recupero dei rifiuti stessi sono escluse dalla corresponsione della componente tariffaria rapportata alla quantità dei rifiuti conferiti; le medesime utenze effettuano la scelta di servirsi del gestore del servizio pubblico o del ricorso al mercato per un periodo non inferiore a due anni.

La scelta delle utenze non domestiche deve essere comunicata al Comune entro il 30 giugno di ciascun anno, con effetto dal primo gennaio dell'anno successivo.

L'agevolazione è comunque subordinata alla presentazione, da parte delle utenze non domestiche, entro il termine del 28 febbraio dell'anno successivo a quello di competenza della TARI dovuta, a pena di decadenza, della documentazione comprovante l'integrale avvio al recupero dei rifiuti urbani prodotti.

Nella comunicazione di esercizio dell'opzione di uscita dal servizio pubblico, sottoscritta dal legale rappresentante dell'impresa/attività, devono essere riportati il nominativo del soggetto incaricato, le tipologie e le quantità dei rifiuti urbani ordinariamente prodotte, oggetto di avvio al recupero, distinte per codice EER., l'impegno a restituire le attrezzature pubbliche in uso, quali cassoni e containers; dovrà inoltre essere allegata idonea documentazione comprovante l'esistenza di un accordo contrattuale per il periodo minimo di due anni con il soggetto debitamente autorizzato che effettua l'attività di recupero dei rifiuti, valida anche quale denuncia di variazione ai fini TARI.

Il Comune ne darà notizia al gestore del servizio rifiuti ai fini del distacco dal servizio pubblico per tramite dell'Ufficio Ambiente.

2.2 LA TARIFFA DEL SERVIZIO

2.2.1 Come si calcola

Nel Comune di Loano il metodo di calcolo della TARI prevede l'articolazione della tariffa in due fasce di utenza: utenze domestiche (abitazioni) e utenze non domestiche, e si utilizza come parametro di calcolo la superficie moltiplicata per la tariffa deliberata.

2.2.2 Riscossione della TARI

L'Ente provvede alla riscossione spontanea della TARI per mezzo di Agenzia delle Entrate – Riscossione tramite avviso di pagamento trasmesso agli Utenti una (1) volta all'anno, con la possibilità di pagare in un'unica soluzione avente scadenza coincidente con quella della prima rata o attraverso tre (3) rate di pagamento a scadenza bimestrale. Al documento di riscossione vengono pertanto allegati sia il modulo per il pagamento in un'unica soluzione, sia i moduli per il pagamento delle singole rate.

Fermo restando quanto previsto in materia di rateizzazioni nel Regolamento generale delle Entrate comunali a cui si rinvia, gli avvisi di pagamento possono essere, a richiesta del contribuente da presentare entro la scadenza del termine di pagamento riportato nel documento di riscossione, ulteriormente rateizzati alle seguenti condizioni:

- a) contribuenti che dichiarino mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445 di essere beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico e/o gas e/o per il settore idrico;
- b) contribuenti che registrano, a parità di presupposto imponibile, un incremento della TARI superiore del 30% rispetto all'importo medio pagato nei due anni antecedenti a quello di riferimento.

L'Utente può presentare la richiesta di ulteriore rateizzazione entro la scadenza del termine di pagamento riportato nel documento di riscossione, utilizzando l'apposito modulo, scaricabile dal sito internet del Comune (www.comuneloano.it) o reperibile presso l'Ufficio Tributi.

Una volta compilato, il modulo deve essere inviato al Comune tramite uno dei seguenti canali:

- a mezzo posta, all'indirizzo: Comune di Loano – Ufficio Tributi - Piazza Italia 2 – 17025 Loano (SV)
- a mezzo posta elettronica: tributi@comuneloano.it
- a mezzo posta elettronica certificata: loano@peccomuneloano.it
- mediante consegna diretta all'Ufficio Protocollo.

2.2.3 Riduzioni Tariffarie

Le riduzioni tariffarie applicate nel Comune di Loano sono indicate nel Capo V del vigente Regolamento per la disciplina della Tassa Rifiuti (TARI):

- riduzione del 30% della tariffa per le abitazioni con unico occupante, che sia residente, come risultante dalla denuncia;
- riduzione del 10% a favore delle utenze domestiche adibite a civile abitazione che praticano il compostaggio domestico per la riduzione giornaliera dei rifiuti organici;
- riduzione di due terzi della Tari per una sola unità immobiliare a uso abitativo, non locata o data in comodato d'uso, posseduta in Italia a titolo di proprietà o usufrutto da soggetti non residenti nel territorio dello Stato che siano titolari di pensione maturata in regime di convenzione internazionale con l'Italia;
- riduzione del 30% della tariffa per i locali, diversi dalle abitazioni, e le aree scoperte adibiti ad uso stagionale o ad uso non continuativo, ma ricorrente, risultante da licenza o da autorizzazione rilasciata dai competenti organi per l'esercizio dell'attività, come dichiarato in denuncia;
- riduzione del 50% per i locali condotti da contribuenti della cui famiglia fanno parte soggetti titolari di pensione categoria invalidità civile (come attestato da specifico libretto numerato) non ricoverati in istituto, e ciascun richiedente è tenuto alla presentazione di una dichiarazione sostitutiva dalla quale risulti il possesso dei requisiti richiesti per usufruire dell'agevolazione

Per una descrizione più completa ed esaustiva delle riduzioni applicate, si rimanda al sopracitato Regolamento TARI, consultabile sul sito web istituzionale del Comune (www.comuneloano.it) e disponibile presso l'Ufficio Tributi.

2.3 RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI

L'Utente può presentare al Comune un reclamo scritto, informazione o una richiesta di rettifica, afferente all'attività di gestione delle tariffe del servizio e del rapporto con gli Utenti, utilizzando il modulo scaricabile dalla home page del sito internet del Comune (www.comuneloano.it) e disponibile presso l'Ufficio Tributi del Comune.

Una volta compilato, il modulo deve essere inviato al Comune tramite uno dei seguenti canali:

- A mezzo posta, con Raccomandata A/R al seguente indirizzo : Comune di Loano – Ufficio Tributi – Piazza Italia 2 – 17025 Loano (SV)
- A mezzo posta elettronica : tributi@comuneloano.it
- A mezzo posta elettronica certificata: loano@peccomuneloano.it
- Mediante consegna diretta all'Ufficio Protocollo

Il modulo per il reclamo scritto e per la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati contiene i seguenti campi:

- nome, cognome e codice fiscale;
- ragione o denominazione sociale dell'utenza non domestica, con indicazione delle generalità della persona fisica che presenta il reclamo e indirizzo di posta elettronica certificata;
- recapito postale, recapito telefonico e indirizzo di posta elettronica;
- servizio a cui si riferisce il reclamo ovvero la gestione delle tariffe e del rapporto con gli Utenti;
- codice Utente (reperibile presso l'Ufficio Tributi del Comune);
- indirizzo e codice utenza (reperibile presso l'Ufficio Tributi del Comune);
- le coordinate bancarie/postali per l'eventuale accredito degli importi addebitati

Con riferimento alla richiesta di informazioni, al reclamo o alla richiesta di rettifica degli importi, Il Comune invia al domicilio digitale delle persone giuridiche e, se dichiarano, delle persone fisiche, o se non dichiarato, di norma con posta elettronica, una motivata risposta scritta entro 30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta di informazioni e 90 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta di reclami e rettifica degli importi addebitati.

Nel caso in cui con la richiesta di rettifica dell'importo addebitato è richiesto il rimborso di quanto versato in eccedenza, previo sgravio dell'avviso di pagamento da trasmettere sia al contribuente che all'Agenzia delle Entrate e Riscossione, lo stesso sarà disposto direttamente a favore del contribuente dal concessionario della riscossione.

La richiesta equivale a domanda di rimborso, da presentarsi nel rispetto dei termini decadenziali di cui all'articolo 1, comma 164, legge 27 dicembre 2006, n. 296