

Carta della qualità del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani

in attuazione della deliberazione ARERA n. 15/2022/R/RIF del 18/01/2022 - Testo Unico per la regolazione della qualità del servizio rifiuti (TQRIF)

Adottata con deliberazione di Giunta Comunale n. 46 del 31/07/2024

Schema Regolatorio 1

Art. 3 TQRIF

Servizio di raccolta e trasporto rifiuti:
gestore SEA SERVIZI ECO AMBIENTALI S.R.L.

Servizio di spazzamento e lavaggio strade:
gestore SEA SERVIZI ECO AMBIENTALI S.R.L.

Servizio di gestione tariffe e rapporti con gli utenti:
gestore COMUNE DI PENTONE

Sommario

| | |
|--|-----------|
| SEZIONE I – INTRODUZIONE | 4 |
| 1. OGGETTO ED AMBITO DI APPLICAZIONE – SCHEMA REGOLATORIO ADOTTATO | 4 |
| 2. IL MATERIALE INFORMATIVO | 5 |
| 3. DATI DEI GESTORI | 5 |
| 4. VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO | 6 |
| SEZIONE II - PRINCIPI FONDAMENTALI | 6 |
| 5. EGUAGLIANZA | 6 |
| 6. IMPARZIALITÀ | 6 |
| 7. CONTINUITÀ - DISSERVIZI | 6 |
| 8. PARTECIPAZIONE | 7 |
| 9. EFFICIENZA ED EFFICACIA | 7 |
| 10. CORTESIA | 7 |
| 11. CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ DEI MESSAGGI | 7 |
| 12. SICUREZZA E RISPETTO DELL’AMBIENTE E DELLA SALUTE | 8 |
| 13. PRIVACY | 8 |
| SEZIONE III - MODALITÀ DI EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI | 9 |
| 14. RIFIUTI URBANI OGGETTO DI RACCOLTA | 9 |
| 15. SERVIZIO DI PULIZIA E LAVAGGIO DEL SUOLO PUBBLICO | 9 |
| SEZIONE IV – STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI | 10 |
| 16. STANDARD DI QUALITÀ’ | 10 |
| 17. SCOSTAMENTO TRA SERVIZIO RESO E PROGRAMMATO | 10 |
| 18. SITUAZIONI DI PERICOLO STRADALE | 10 |
| 19. PRONTO INTERVENTO | 10 |
| 20. PUNTUALITÀ APPUNTAMENTI CONCORDATI | 10 |
| 21. PROCEDURA PER LA GESTIONE DEI RECLAMI | 10 |
| 22. GESTIONE DELLO SPORTELLO FISICO E ON-LINE E SERVIZIO TELEFONICO | 11 |
| Tabella Livelli di qualità contrattuale e tecnica del servizio gestione rifiuti | 11 |
| SEZIONE V - STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DELLE TARIFFE | 12 |
| 23. STANDARD DI QUALITÀ | 12 |
| Tabella Livelli di qualità contrattuale e tecnica del servizio gestione tariffe | 12 |
| SEZIONE VI – RAPPORTI CON L’UTENZA E TUTELA DELL’UTENTE | 14 |
| 24. SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE | 14 |
| 25. RAPPORTI CON GLI UTENTI | 14 |

SEZIONE VII - GLOSSARIO.....15

SEZIONE I – INTRODUZIONE**1. OGGETTO ED AMBITO DI APPLICAZIONE – SCHEMA REGOLATORIO ADOTTATO**

1. La Carta del servizio di gestione dei rifiuti urbani è il documento attraverso il quale il gestore, in qualità di erogatore di pubblico servizio, indica i principi fondamentali e gli standard di qualità del servizio e dichiara agli utenti gli impegni che assume per garantire il miglioramento della qualità del servizio, sulla base di quanto definito con l'Ente Territorialmente competente.
2. La Carta del servizio in particolare:
 - individua i principi fondamentali cui deve attenersi il gestore nella gestione del servizio rifiuti urbani;
 - individua standard di qualità del servizio che il gestore si impegna a rispettare nel condurre le proprie attività;
 - definisce il rapporto tra il gestore e gli utenti per quanto riguarda i diritti di partecipazione ed informazione di questi;
 - definisce le procedure di reclamo attivabili da parte degli utenti stessi.
3. La Carta deve intendersi integrativa dei seguenti documenti con particolare riferimento agli aspetti qualitativi dei servizi, compresi gli standard di qualità che il gestore si impegna a rispettare:
 - il capitolato tecnico del servizio di gestione rifiuti in cui sono indicate le modalità operative del gestore, le modalità di controllo da parte dell'Ente territorialmente competente;
 - il regolamento del servizio di gestione rifiuti ove sono stabilite le modalità del servizio di raccolta, trasporto e conferimento dei rifiuti al fine di garantire una distinta gestione delle diverse frazioni dei rifiuti e promuoverne il recupero;
 - il regolamento per l'applicazione della tassa vigente in cui sono indicati i criteri applicativi quali soggetti passivi, superfici soggette, modalità di calcolo, agevolazioni e riduzioni, fatturazione e riscossione, accertamenti e controversie, rimborsi, recuperi e penalità.
4. La presente Carta dei Servizi è adottata in attuazione della deliberazione ARERA n. 15/2022/R/RIF del 18/01/2022 - Testo Unico per la regolazione della qualità del servizio rifiuti (TQRIF).
5. I principali riferimenti normativi sono:
 - ✦ D.P.C.M. del 27/01/94, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" pubblicato nella G.U. 22 febbraio 1994, n. 43;
 - ✦ D.P.C.M. del 19/05/1995 "Schema generale di riferimento della Carta dei servizi pubblici sanitari" pubblicato nella G.U. 31 maggio 1995, n. 125 e nel quale sono emanati schemi generali di riferimento di Carte di Servizi pubblici;
 - ✦ Direttiva 24/03/04 della Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento Funzione Pubblica "Rilevazione della qualità percepita dai cittadini", pubblicata in G.U. del 5 aprile 2004, n. 80;
 - ✦ Legge 24/12/2007 n. 244, pubblicata in G.U. del 28 dicembre 2007, n. 300 e che prevede (Art. 2, comma 461) l'obbligo per il soggetto Gestore di redigere e pubblicare la Carta dei Servizi in conformità a intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel Contratto di Servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie nonché le modalità di ristoro dell'utenza.
6. La presente Carta del servizio, considerate le peculiarità di ciascun territorio locale servito, è completata da apposito materiale informativo reso disponibile presso l'Ufficio tecnico del Comune, gli sportelli del gestore ove previsto e sul sito internet del gestore.
7. Lo Schema Regolatorio di cui all'art. 3 TQRIF è stato approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 3 del 21/04/2022, individuando nello SCHEMA 1 - "Livello qualitativo minimo" il posizionamento del Comune di Pentone, in qualità di ente territorialmente competente, con riferimento al livello qualitativo del servizio di gestione dei rifiuti urbani previsto nel contratto in essere con il gestore SEA Servizi Eco Ambientali S.r.L., come da tabella che segue:

| Tabella 2 – Obblighi di servizio previsti per ciascuno Schema regolatorio | Schema I | Schema II | Schema III | Schema IV |
|--|----------|-----------|------------|-----------|
| Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all'Articolo 5 | SI | SI | SI | SI |
| Modalità di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 e all'Articolo 7 | SI | SI | SI | SI |
| Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui all'Articolo 10 e all'Articolo 11 | SI | SI | SI | SI |
| Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 13, all'Articolo 17 e all'Articolo 18 | SI | SI | SI | SI |
| Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online di cui all'Articolo 19 e all'Articolo 22 | N.A. | SI | SI | SI |
| Obblighi di servizio telefonico di cui all'Articolo 20 e all'Articolo 22 | SI | SI | SI | SI |
| Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3) | SI | SI | SI | SI |
| 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 | SI | SI | SI | SI |
| Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all'Articolo 32 | SI | SI | SI | SI |
| Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di cui all'Articolo 35.1 | SI | SI | SI | SI |
| Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 35.2 | SI | SI | SI | SI |
| Nelle gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, ovvero anche laddove l'implementazione di tali sistemi non assicuri ancora un'adeguata copertura del territorio servito, predisposizione di un Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità di cui agli Articoli 35.3 e 35.4 | N.A. | N.A. | SI | SI |
| Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 36 | N.A. | N.A. | N.A. | SI |
| Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 42.1 | SI | SI | SI | SI |
| Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 43 | N.A. | N.A. | N.A. | SI |
| Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Articolo 48 | SI | SI | SI | SI |

2. IL MATERIALE INFORMATIVO

Il gestore del servizio, per i servizi allo stesso affidati, mette a disposizione dell'Utente, prioritariamente in formato elettronico, apposito materiale informativo contenente le seguenti indicazioni minime:

- o le modalità specifiche di erogazione del servizio di raccolta rifiuti compreso giorni e orari;
- o tipologie di rifiuti conferibili;
- o gli orari di apertura al pubblico dei Centri di Raccolta e modalità conferimento;
- o informazioni relative allo spazzamento;
- o l'ubicazione e gli orari di apertura al pubblico degli sportelli fisici.

Il materiale informativo è pubblicato sul sito del gestore ed è liberamente scaricabile.

3. DATI DEI GESTORI

I gestori del servizio ai sensi del TQRIF (delibera ARERA n. 15/2022/R/RIF) sono:

- a) Servizio di raccolta e trasporto rifiuti:

SEA Servizi Eco Ambientali S.r.L.

P.IVA: 02119750798

Località Gabelluccia, snc - 88821 Rocca di Neto (KR)

Numero telefonico: 0962.1950470

Mail: info@serviziecoambientali.it

Sito web: www.serviziecoambientali.it

- b) Servizio di spazzamento e lavaggio strade:

SEA Servizi Eco Ambientali S.r.L.

Come sopra identificata

c) Servizio di gestione delle tariffe e rapporti con gli Utenti:

Comune di Pentone

P.IVA: 00220810790

Corso De Laurenzi, 56 – 88050 Pentone (CZ)

Numero telefonico: 0961.925349 - 925076

PEC: protocollo.comunedipentone@pec.it

Mail: protocollo@comunedipentone.it

Sito web: www.comune.pentone.cz.it

Trasparenza rifiuti (art. 3 Deliberazione ARERA del 31/10/2019 n. 444/2019/R/Rif - Testo integrato in tema di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti - TITR):

www.comunedipentone.it/index.php?action=index&p=2047

4. VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO

La presente Carta ha validità pari a quella dell'affidamento per la gestione del servizio.

Potrà essere aggiornata in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative del servizio, all'adozione di standard migliorativi, a nuove esigenze manifestate dall'Ente territorialmente competente, dal gestore e dall'utenza. Annualmente o in base alle esigenze, previo accordo con l'Ente Territorialmente Competente, il gestore può revisionare i contenuti del Materiale Informativo.

La Carta del servizio sarà resa disponibile sul sito internet dei gestori nonché a richiesta stampata per l'utente. Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività di ripristino del servizio sono da considerarsi validi in condizioni di normale esercizio, inteso come la normale attività svolta dal gestore per garantire i livelli di servizio indicati nel presente documento. Sono esclusi gli eventi dovuti a fatti indipendenti dalla volontà e dalle capacità del gestore, di carattere straordinario ed imprevedibile (a titolo esemplificativo, danni causati da terzi con esclusione dei subappaltatori, scioperi non programmati, atti dell'Autorità pubblica indipendenti da colpa del gestore, calamità naturali, ecc.).

SEZIONE II - PRINCIPI FONDAMENTALI**5. EGUALIANZA**

Il gestore, nell'erogazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani, si impegna al rispetto del principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi.

Nell'erogazione del servizio non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica e condizioni socio-economiche.

Viene, inoltre, garantita la parità di trattamento nello svolgimento del servizio prestato fra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie o fasce di utenti, nei limiti resi possibili dalle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale gestito.

Comunque, il gestore si impegna a raggiungere, previa adeguata programmazione, il medesimo livello di servizio reso agli utenti in tutto il territorio di competenza, compatibilmente con le differenti caratteristiche territoriali e nel rispetto delle indicazioni dell'Ente territorialmente competente.

Il gestore si impegna a prestare una particolare attenzione, nell'erogazione del servizio, nei confronti dei soggetti diversamente abili, anziani ed appartenenti a fasce sociali deboli, conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.

6. 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 deve essere svolta l'erogazione del servizio e devono essere interpretate le clausole generali e specifiche dei documenti di regolazione dello stesso e la normativa di settore.

7. CONTINUITÀ - DISSERVIZI

Il gestore fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni secondo le modalità previste nella convenzione di servizio.

In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, il gestore deve intervenire per risolvere nel più breve tempo possibile il problema, adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile, provvedere, a richiesta, a fornire agli stessi tempestive informazioni sulle motivazioni e la durata del disservizio e garantire le prestazioni indispensabili per la tutela della salute e della sicurezza dell'utente.

La mancanza di servizio può essere imputabile solo a cause di forza maggiore (compresi gli impedimenti di terzi), guasti o manutenzioni necessarie a garantire qualità e sicurezza dello stesso, legittime azioni di tutela dei diritti dei lavoratori del settore (con salvaguardia dei minimi di servizio come da specifica normativa).

La segnalazione dei disservizi di norma avviene entro le 24 ore. Si applicano i tempi previsti dall'allegata tabella "Tabella Livelli di qualità contrattuale e tecnica del servizio gestione rifiuti".

8. PARTECIPAZIONE

Il gestore garantisce sempre la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, che per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori.

L'utente può produrre reclami, memorie e documenti; prospettare osservazioni, cui il gestore è tenuto a dare riscontro.

9. EFFICIENZA ED EFFICACIA

Il servizio è erogato in modo da garantirne l'efficienza e l'efficacia nell'ottica del miglioramento continuo, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.

10. CORTESIA

Il gestore garantisce all'utente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo. A tal fine i dipendenti sono tenuti ad agevolare l'utente nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi, ad impegnarsi a soddisfare, ove possibile, le sue richieste.

11. CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ DEI MESSAGGI

Il gestore, nel redigere qualsiasi messaggio nei confronti degli utenti, pone la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli stessi.

12. SICUREZZA E RISPETTO DELL'AMBIENTE E DELLA SALUTE

Il gestore garantisce l'attuazione di un sistema di gestione della qualità, tendente al miglioramento continuo delle prestazioni, che assicuri la soddisfazione delle legittime esigenze ed aspettative degli utenti.

Il gestore garantisce l'attuazione di un sistema di gestione ambientale, assicurando, per quanto connesso all'attività del servizio di gestione dei rifiuti urbani, il miglioramento continuo, la conformità alle norme di settore, la prevenzione e la riduzione integrate dell'inquinamento.

Il gestore nello svolgimento del servizio e di ogni attività, garantisce, nei limiti delle proprie competenze, la tutela della salute e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori, nonché la salvaguardia dell'ambiente.

Il gestore è tenuto a rispettare, anche per quanto attiene gli appalti, le leggi che disciplinano le attività in tali settori, con particolare riguardo al D.Lgs. 9 aprile 2008, n. 81 in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro.

Resta comunque dovere civico e responsabilità degli utenti contribuire alla qualità del servizio adottando comportamenti rispettosi dell'ambiente e del pubblico decoro.

13. PRIVACY

Il gestore si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del D.Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali". In particolare i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere al Gestore la corretta erogazione del servizio e sugli stessi sono effettuate le operazioni necessarie a tal fine, quali raccolta, registrazione, conservazione, consultazione, modificazione, raffronto, cancellazione e qualunque altra operazione tra quelle previste dal codice privacy. Ferme restando le comunicazioni effettuate in esecuzione di obblighi di legge, i dati personali potranno essere comunicati, nella misura necessaria e sufficiente all'espletamento delle finalità sopra menzionate e, conseguentemente, trattati solo a tali fini dagli altri soggetti, a: banche, istituti di credito, studi legali, società di recupero crediti, società di assicurazione del credito, aziende che operano nel settore dei trasporti, consulenti e liberi professionisti, soggetti titolati ad elevare sanzioni amministrative secondo quanto previsto dalla normativa in materia. I dati anagrafici o contabili potranno essere comunicati alle Autorità che ne facessero richiesta per l'espletamento delle attività funzionali ad esse attribuite per legge, quale ad esempio l'Amministrazione finanziaria. Il trattamento dei dati sarà effettuato con l'ausilio di mezzi elettronici nonché eventualmente in forma cartacea da soggetti, interni ed esterni, autorizzati e formalmente incaricati dal Responsabile ed a tal fine identificati, istruiti e resi edotti dei vincoli imposti dalla legge. Ogni interessato potrà sempre esercitare i diritti di cui all'art. 17 del GDPR (Regolamento UE 679/2016).

SEZIONE III - MODALITÀ DI EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI**14. RIFIUTI URBANI OGGETTO DI RACCOLTA**

I rifiuti solidi urbani vengono raccolti con diverse modalità in funzione delle caratteristiche insediative e urbanistiche (centri storici, aree residenziali, zone produttive/artigianali, frazioni, case sparse ecc), del reticolo stradale e della accessibilità ai mezzi di servizio, della disponibilità di idonei spazi in area pubblica per la collocazione dei contenitori, degli obiettivi di raccolta differenziata e, infine, della pianificazione prevista dal gestore.

Richiamando l'obbligo per l'utenza, domestica e non domestica, di conferimento differenziato, ovvero separato, rispettivamente delle frazioni di rifiuti recuperabili/riciclabili e delle frazioni che richiedono forme specifiche di smaltimento (in quanto pericolose o comunque dannose per l'ambiente e/o per la funzionalità dei processi di smaltimento se avviate al flusso dei rifiuti indifferenziati non recuperabili), il gestore si impegna a mantenere sempre ben evidenziate le frazioni di rifiuti cui questi sono destinati.

Le modalità di raccolta, esposizione, conferimento rifiuti (ivi compreso il conferimento nei centri di raccolta) sono quelle indicate nell'apposito materiale informativo messo a disposizione sul sito del gestore e, se previsto dagli accordi con l'Ente territorialmente competente, distribuiti all'utente finale.

Il conferimento dei rifiuti difforme rispetto a quanto normato dai regolamenti di igiene urbana vigente è oggetto di sanzioni da parte degli organismi di vigilanza e controllo (Polizia Municipale, Polizia provinciale, Guardie Ecologiche, Corpo Forestale, Ispettori ecologici, ecc), in applicazione dei regolamenti comunali vigenti.

15. SERVIZIO DI PULIZIA E LAVAGGIO DEL SUOLO PUBBLICO

Il gestore, qualora indicato nel materiale informativo, effettua la pulizia di suolo pubblico, strade, piazze, marciapiedi, portici pubblici o privati ad uso pubblico, piste ciclabili ed aree verdi mediante spazzamento manuale e/o meccanizzato ed eventuale lavaggio secondo le tempistiche fissate con l'Ente territorialmente Competente.

Il mancato rispetto dei livelli di qualità dei servizi di spazzamento e lavaggio del suolo pubblico può essere giustificato da cause non imputabili al gestore, quali: traffico veicolare, veicoli in sosta non autorizzata, lavori stradali, condizioni meteorologiche avverse.

SEZIONE IV – STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI**16. STANDARD DI QUALITÀ**

Il gestore garantisce il rispetto degli standard di qualità del servizio erogato.

Gli standard sono espressi in giorni lavorativi (festivi esclusi) e devono intendersi al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni, permessi, adempimenti a carico dell'utente o del Comune se di sua competenza o dell'Ente preposto e fanno riferimento alle date di ricevimento/spedizione apposte dal sistema ufficiale di registrazione del gestore; non viene garantito il rispetto degli standard in caso di eventi fortuiti e di forza maggiore. Le richieste relative all'esecuzione di prestazioni soggette a livelli generali di qualità, espressi in giorni lavorativi, pervenute al gestore oltre le ore 18 dei giorni lavorativi, sono trattate dal gestore come pervenute il primo giorno lavorativo successivo (art 54.1 TQRIF).

17. SCOSTAMENTO TRA SERVIZIO RESO E PROGRAMMATO

Il gestore garantisce, in condizioni normali, il rispetto del programma di raccolta secondo quanto indicato nel materiale informativo.

Eventuali scostamenti rispetto al programma per cause imputabili all'organizzazione del gestore saranno recuperati nei termini indicati nell'allegata "Tabella Livelli di qualità contrattuale e tecnica del servizio gestione rifiuti". Nei casi di maggiore gravità il gestore coinvolgerà l'Ente competente per concordare la riprogrammazione del servizio.

Nel caso di mancato rispetto degli standard generali di qualità per eventi non dipendenti dal gestore lo stesso è tenuto a documentarlo ai sensi dell'art. 55 del TQRIF

18. SITUAZIONI DI PERICOLO STRADALE

Situazioni di pericolo sulle strade, connesse ad incidenti o altre situazioni accidentali (caduta alberi, allagamenti, smottamenti, versamento liquidi ecc.) non sono di competenza del gestore. L'allarme deve essere comunicato agli organismi preposti al pronto intervento pubblico (Polizia Stradale, Polizia Provinciale, Polizia Municipale, Vigili del Fuoco, Corpo Forestale ecc.). Le responsabilità connesse alla sicurezza, al completamento dei lavori ed alla riapertura al traffico delle aree oggetto dell'intervento sono in carico all'Ente proprietario della strada.

19. PRONTO INTERVENTO

Il servizio è garantito dagli enti preposti con il numero unico europeo per le emergenze **112** e relativamente alle emergenze ambientali, attraverso il numero **800.222.211** della sala operativa della Protezione Civile Regionale (attivo 24 ore su 24).

20. PUNTUALITÀ APPUNTAMENTI CONCORDATI

Il gestore si impegna a rispettare gli appuntamenti concordati con l'utente, nei casi in cui sia necessaria la presenza dell'utente.

La fascia di puntualità è l'intervallo orario all'interno del quale è fissato l'appuntamento con l'utente. Al momento di concordare un appuntamento, il gestore fissa l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità ed il luogo di ritrovo. La fascia massima di puntualità per gli appuntamenti concordati con l'utente è pari a 2 ore. In caso di ritardo superiore a 30 minuti il gestore è tenuto a preavvisare telefonicamente l'utente.

Nel caso in cui l'esecuzione della prestazione o del sopralluogo oggetto dell'appuntamento concordato avvenga con ritardo superiore alle 2 ore previste, il gestore è obbligato a compilare e far sottoscrivere all'utente – ove presente – un modulo, da lasciare in copia allo stesso utente, nel quale sono riportate le seguenti informazioni: data, fascia di puntualità concordata luogo dell'appuntamento, data ed ora di inizio della prestazione/sopralluogo, condizioni e modalità per la richiesta dell'indennizzo da riconoscere all'utente.

In caso di assenza dell'utente il gestore non compila il modulo.

Sia l'utente che il gestore possono disdire l'appuntamento solo con preavviso minimo di 24 ore.

21. PROCEDURA PER LA GESTIONE DEI RECLAMI

Ogni utente può presentare reclami relativamente all'erogazione del servizio, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta. Il reclamo dovrà essere presentato, in forma scritta, mediante consegna diretta, per posta, per posta elettronica, contenere le generalità della persona che lo ha redatto, con indirizzo ed eventuale numero di telefono e la sua firma.

L'eventuale presentazione informale (verbale, diretta, telefonica o anonima) sarà considerata 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.

In caso di presentazione formale, il Responsabile del Servizio valuta il reclamo e risponde all'utente con la massima celerità e comunque entro 30 giorni dalla presentazione dello stesso.

Se il reclamo è riconosciuto fondato, il Responsabile del Servizio adotta i provvedimenti opportuni per eliminare il disservizio segnalato.

22. GESTIONE DELLO SPORTELLO FISICO E ON-LINE E SERVIZIO TELEFONICO

L'accesso agli sportelli dell'ufficio tecnico e tributi del Comune di Pentone è possibile nei seguenti orari: lunedì dalle ore 10.30 alle ore 12.30, mercoledì dalle ore 15.30 alle ore 17.30, venerdì dalle ore 10.30 alle ore 12.30; negli altri giorni previo appuntamento. Nella sezione "trasparenza dei rifiuti", del portale del Comune di Pentone è disponibile la modulistica relativa al servizio.

Gli utenti possono chiamare gli uffici competenti negli orari sopra indicati, ai seguenti numeri:

Ufficio Tecnico: 0961.925349 - 925076 selezione 6

Ufficio Tributi: 0961.925349 - 925076 selezione 4

Tabella Livelli di qualità contrattuale e tecnica del servizio gestione rifiuti

| Tipo richieste | Gestore Rifiuti |
|---|--|
| Richieste di attivazione servizio con consegna attrezzature | 5 gg da comunicazione, 10 gg in caso di richiesta sopralluogo |
| Risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio | 5 gg da comunicazione, 10 gg in caso di richiesta sopralluogo |
| Risposte a reclami scritti | 30 gg |
| Risposte a richieste scritte di informazioni | 30 gg |
| Tempo medio di attesa, tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata | 7 minuti |
| Ritiri di rifiuti su chiamata | 15 gg |
| Risoluzione disservizi nella raccolta | 5 gg (senza sopralluogo); 10 gg con sopralluogo |
| Riparazione/sostituzione delle attrezzature per la raccolta domiciliare | 5 gg (senza sopralluogo); 10 gg con sopralluogo |
| Durata massima dell'interruzione del servizio di raccolta e trasporto rispetto a programma di raccolta della giornata | 24 ore centro città; 24 ore in caso frazione organica mesi giugno luglio agosto; 72 ore frazione organica rimanenti mesi; 72 ore fuori centro città; |
| Tempo di recupero del servizio di spazzamento strade interrotto | 1 gg zona con programma settimanale; 2 gg con programma quindicinale; 3 gg con programma mensile |
| Pronto intervento, 24 ore su 24 | Entro 4 ore da inizio conversazione |
| Pronto intervento, 24 ore su 24 per rimozione rifiuti abbandonati con confinamento area | fino a 10 gg. max |

SEZIONE V – STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DELLE TARIFFE**23. STANDARD DI QUALITÀ**

Sono stati individuati due tipi di standard:

- a. standard generali del servizio, caratteristici della qualità del servizio offerto nella sua globalità;
- b. standard specifici del servizio, che l'utente può percepire in modo immediato e diretto:
 - tempo di risposta ai reclami e alle richieste formalmente presentate;
 - tempo di attesa allo Sportello.

Gli standard individuati costituiscono lo strumento per garantire e verificare l'efficacia e l'efficienza del servizio erogato, nonché la soddisfazione degli utenti. Gli standard, tanto in termini di contenuti che di misura, rimangono fissi sino alla ufficializzazione di nuovi standard migliorativi rispetto ai precedenti, ridefiniti sulla base di indagini periodiche condotte su:

- o livello della soddisfazione degli utenti;
- o nuove esigenze emerse e/o emergenti;
- o possibili miglioramenti dei processi che consentano incrementi di efficacia e/o efficienza.

Per garantire che i servizi descritti nella presente Carta vengano erogati in modo ottimale sono state individuate delle prestazioni tipo a cui 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 venga rispettato, gli utenti possono presentare reclamo con le modalità indicate nella presente Carta.

Tabella Livelli di qualità contrattuale e tecnica del servizio gestione tariffe

| Servizio | Aspetto di qualità | Standard di qualità |
|--|--|---|
| Emissione avvisi di pagamento | Rispetto calendario di distribuzione avvisi di pagamento | Invio dell'avviso prima della scadenza della prima rata |
| Attività assistenza e servizio al pubblico | Tempi di risposta | Entro 20 minuti |
| Gestione delle istanze su avvisi di accertamento | Tempi di risposta | Entro giorni 30 dalla presentazione |
| Gestione delle istanze per riduzioni/agevolazioni | Tempi di risposta | Entro giorni 30 dalla presentazione |
| Rilascio di informazioni di carattere generale (con riguardo a tariffe, scadenze, adempimenti) | Tempi di risposta | Immediato se consentito dalla richiesta formulata nel caso di richiesta effettuata telefonicamente o direttamente allo sportello; Entro giorni 30 lavorativi, decorrenti dalla data di effettiva ricezione da parte dell'ufficio, se presentata per posta o posta elettronica o per richiesta che necessita di approfondimento istruttorio |

| | | |
|---|-------------------|--|
| Rilascio di informazioni relative alla specifica situazione del contribuente | Tempi di risposta | Entro 30 giorni lavorativi, decorrenti dalla data di effettiva ricezione da parte dell'ufficio |
| Protocollo di denunce, dichiarazioni, richieste, comunicazioni, ricorsi | Tempi di risposta | Entro 5 giorni lavorativi, decorrenti dalla data di effettiva ricezione da parte dell'ufficio |
| Rimborso somma non dovuta (Per Legge, 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) | Tempi di risposta | Entro 180 giorni dalla richiesta N.B.: Qualsiasi richiesta di chiarimenti e/o integrazioni da parte dell'ufficio sospende il termine suddetto fino al ricevimento di quanto richiesto |
| Discarico somma iscritta a ruolo/richiesta coattivamente e non dovuta (Per Legge, entro 180 giorni dalla richiesta, da presentare entro 60 giorni dalla notifica della cartella) | Tempi di risposta | Entro 180 giorni dalla richiesta (da presentare entro 60 giorni dalla notifica della cartella) |
| Annullamento/rettifica di avviso di accertamento (Per Legge, entro 120 giorni dalla richiesta da presentare entro 60 giorni dalla notifica dell'avviso) | Tempi di risposta | Entro 120 giorni dalla richiesta (da presentare entro 60 giorni dalla notifica dell'avviso) |
| Interpello (art. 11 legge n. 212/2000 Statuto dei diritti del contribuente, comma 1 lettera a. (Per Legge, entro 90 giorni dalla richiesta) | Tempi di risposta | Entro 90 giorni dalla richiesta |
| Interpello (art. 11 legge n. 212/2000 Statuto dei diritti del contribuente: comma 1 lettere b) e c) e comma 2. (Per Legge, entro 120 giorni dalla richiesta) | Tempi di risposta | Entro 120 giorni dalla richiesta |
| Risposta a reclamo presentato in forma scritta | Tempi di risposta | Entro 30 giorni dalla presentazione |

SEZIONE VI - RAPPORTI CON L'UTENZA E TUTELA DELL'UTENTE**24. SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE**

Laddove nell'avviso di pagamento TARI fossero riscontrati dei dati non corrispondenti alla situazione del contribuente (avuto riguardo alla categoria di tassazione utilizzata per le utenze non domestiche, al numero dei componenti il nucleo familiare, alla superficie tassata o al periodo di occupazione) è possibile attivare la procedura di riesame in autotutela con la presentazione di una istanza. Nel caso in cui venga attivata la procedura di riesame in autotutela, l'Ufficio TARI esaminerà le osservazioni del contribuente e, qualora riconoscesse un errore nella quantificazione del tributo, provvede alla rettifica dell'avviso di pagamento entro 30 giorni dalla presentazione della richiesta da parte dell'utente. Il Comune provvederà inoltre alla restituzione degli importi eventualmente pagati in eccesso con conguaglio sull'annualità successiva o con liquidazione del rimborso al contribuente. Secondo l'articolo 1, comma 4, del DL sulla finanza locale (n. 16/2014), nel caso in cui il contribuente abbia effettuato un versamento a un Comune diverso da quello destinatario dell'imposta, il Comune che viene a conoscenza dell'errato versamento, anche a seguito di comunicazione del contribuente, deve attivare le procedure più idonee per il riversamento al Comune competente delle somme indebitamente percepite. Nella comunicazione il contribuente indica gli estremi del versamento, l'importo versato, i dati catastali dell'immobile a cui si riferisce il versamento, il Comune destinatario delle somme e quello che ha ricevuto erroneamente il versamento. Il contribuente non può in nessun caso essere sanzionato.

25. RAPPORTI CON GLI UTENTI

I gestori del servizio di raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio e il Comune di Pentone forniscono le informazioni tramite apposito sito web e materiale informativo.

Nel caso di pluralità di gestori gli stessi hanno l'obbligo di comunicare tra di loro le richieste e i reclami presentati.

SEZIONE VII – GLOSSARIO**Ente territorialmente competente**

Comune di Pentone

Centro di raccolta (stazione ecologica)

I centri di raccolta comunali o intercomunali sono costituiti da aree presidiate ed allestite ove si svolge unicamente attività di raccolta, mediante raggruppamento per frazioni omogenee per il trasporto agli impianti di recupero, trattamento e, per le frazioni non recuperabili, di smaltimento dei rifiuti urbani, conferiti in maniera differenziata rispettivamente dalle utenze domestiche e non domestiche, nonché dagli altri soggetti tenuti in base alle vigenti normative settoriali al ritiro di specifiche tipologie di rifiuti dalle utenze domestiche.

Contratto di servizio

Atto che regola i rapporti tra Stazione appaltante/Ente territorialmente competente ed il Gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani, in relazione allo svolgimento del servizio stesso.

Giorni lavorativi

Gli standard, ove non indicato diversamente, sono espressi in giorni lavorativi, festivi esclusi e devono intendersi al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni, permessi, adempimenti a carico dell'utente o del comune se di sua competenza.

Morosità

Ritardato o mancato pagamento di un avviso di pagamento.

Raccolta

Raccolta idonea a raggruppare i rifiuti urbani in frazioni merceologiche omogenee con utilizzo di mastelli/sacchi o altre attrezzature.

Reclamo

Atto di tutela degli interessi dell'utente in caso di violazione dei principi e/o di mancato rispetto degli standard definiti nella Carta del servizio o delle condizioni di erogazione previste nel Regolamento del servizio di gestione dei rifiuti urbani da parte del gestore.

Rifiuti urbani: sono quelli di cui all'art.183 del D.Lgs. 3 aprile 2006, n. 152. Per una più facile lettura vengono indicati sul sito web del gestore, e nel materiale informativo.

Sollecito

Richiesta di pagamento successivamente alla data di scadenza dell'avviso di pagamento.

Standard di servizio

Valore attribuito ai parametri qualitativi o quantitativi in grado di rappresentare i livelli di qualità relativi agli aspetti rilevanti del servizio, che il gestore è tenuto a rispettare. Lo standard può essere di tipo quantitativo, misurabile direttamente, o qualitativo, riferito a valori non misurabili e si basa su quanto indicato dalla delibera ARERA n. 15/2022/R/RIF del 18/01/2022.

Tributo/Tassa: è il tributo, istituito dalla Legge 147 del 27 dicembre 2013, destinato a finanziare i costi del servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti, a carico dell'utilizzatore.

Tariffa: è il corrispettivo per il servizio di raccolta, recupero e smaltimento dei rifiuti solidi urbani, come quella istituita ai sensi dell'art. 1 comma 668 della Legge 147 del 27 dicembre 2013 secondo cui: *"i comuni che hanno realizzato sistemi di misurazione puntuale della quantità di rifiuti conferiti al servizio pubblico possono, con regolamento di cui all'articolo 52 del decreto legislativo n. 446 del 1997, prevedere l'applicazione di una tariffa avente natura corrispettiva, in luogo della TARI. [...] La tariffa corrispettiva e' applicata e riscossa dal soggetto affidatario del servizio di gestione dei rifiuti urbani."*; e quello riferibile al sistema di tariffazione puntuale previsto dalla LR. 16/2015.

TQRIF - Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (approvato con deliberazione ARERA 15/2022/R/rif)

TITR - Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti (approvato con deliberazione ARERA 444/2019/R/rif)