



CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE INTEGRATA RIFIUTI URBANI

*elaborata in attuazione della
deliberazione ARERA n. 15/2022/R/RIF del 18/01/2022
e delle disposizioni contenute nel Testo Unico per la regolazione della qualità del servizio rifiuti (TQRIF)*



Comune di Villaspeciosa

Schema Regulatorio 1

Art. 3 TQRIF

In vigore dal 1 gennaio 2023

Gestore dell'attività delle tariffe e rapporti con gli Utenti

COMUNE DI VILLASPECIOSA

Gestore del servizio di raccolta e trasporto rifiuti (Gestore Operativo)

COSIR SRL

Gestore del servizio spazzamento e pulizia strade (Gestore Operativo)

COSIR SRL



SOMMARIO

1. OGGETTO ED AMBITO DI APPLICAZIONE – SCHEMA REGOLATORIO ADOTTATO	4
2. IL MATERIALE INFORMATIVO	5
3. DATI DEL GESTORE	5
4. VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO	5
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 COMPRENSIBILITÀ DEI MESSAGGI	7
12. SICUREZZA E RISPETTO DELL'AMBIENTE E DELLA SALUTE	7
13. PRIVACY	7
SEZIONE III - MODALITÀ DI EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI	8
14. PREMESSA	8
15. RIFIUTI URBANI OGGETTO DI RACCOLTA	8
16. SERVIZIO DI PULIZIA E LAVAGGIO DEL SUOLO PUBBLICO	8
SEZIONE IV – STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA RIFIUTI	8
17. PREMESSA	8
18. CONTROLLO E RIPRISTINO DEI CONTENITORI	9
19. RITIRO SU CHIAMATA	9



20.	SCOSTAMENTO TRA SERVIZIO RESO E PROGRAMMATO;	9
21.	SITUAZIONI DI PERICOLO STRADALE	9
22.	PRONTO INTERVENTO.....	9
23.	PUNTUALITÀ APPUNTAMENTI CONCORDATI.....	9
SEZIONE V - RAPPORTI CON L'UTENZA E TUTELA DELL'UTENTE		9
24.	SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE.....	10
25.	RAPPORTI CON GLI UTENTI	10
26.	VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO EROGATO.....	10
27.	PROCEDURE DI RECLAMO.....	10
28.	OBBLIGHI DI REGISTRAZIONE E COMUNICAZIONE	10
29.	IL SERVIZIO DI GESTIONE DELLE TARIFFE E DEL RAPPORTO CON L'UTENZA.....	10
30.	TASSA SUI RIFIUTI (TARI).....	10
31.	POSIZIONAMENTO DELLA GESTIONE NELLA MATRICE DEGLI SCHEMI REGOLATORI	13
32.	GLI OBIETTIVI DEL SERVIZIO TARI	13
33.	GLI STANDARD DI QUALITÀ GARANTITI.....	13
34.	LA VERIFICA DEGLI STANDARD DI QUALITÀ.....	15
35.	RECLAMI, PROPOSTE E SUGGERIMENTI	15
36.	GLI ISTITUTI PER LA TUTELA DEL CONTRIBUENTE.....	15
37.	GLOSSARIO.....	16
Allegato a) Tabella Livelli di qualità contrattuale e tecnica del servizio gestione rifiuti		18



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 quali-quantitativi 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/tariffa vigente in cui sono indicati i criteri applicativi della tariffa 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 e dei contenuti previsto dal 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;
 - ✦ D.L. 30/07/1999 n. 286 "Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59" pubblicato nella G.U. 18 agosto 1999, n. 193, che prevede (Art. 11) 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 e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;
 - ✦ 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 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 relazioni con il Pubblico del Comune, gli sportelli del gestore ove previsto e sul sito internet del gestore.
7. Schema Regolatorio adottato: Schema Regolatorio I – art.3 TQRIF.

2. IL MATERIALE INFORMATIVO

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

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

Il materiale informativo è pubblicato sul sito del gestore (<https://www.cosir.org/raccolta-differenziata/comune/villaspeciosa/>) ed è liberamente consultabile e scaricabile.

3. DATI DEL GESTORE

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

- a) Il gestore delle tariffe e dei rapporti con gli Utenti è:

COMUNE DI VILLASPECIOSA

Responsabile: Aldo Cogoni

Indirizzo: Piazza Croce Santa, 6, 09010 Villaspeciosa (SU)

Telefono: 0785560037

Email: tributi@comune.villaspeciosa.ca.it

PEC: comune.villaspeciosa@legalmail.it

Sito web: www.comune.villaspeciosa.ca.it

Trasparenza on line (art.3 TTR): www.comune.villaspeciosa.ca.it

- b) Il gestore della raccolta trasporto rifiuti (Gestore Operativo) è:

COSIR SRL - capitale sociale 100.200,00 i.v. – cf p.iva: 02447920923

Certificato UNI EN ISO 9001:2015; UNI EN ISO 14001:2015; UNI EN ISO 45001:2018

Trasparenza on line (art.3 TTR): <https://www.cosir.org/raccolta-differenziata/comune/villaspeciosa/>

Mail: info@cosir.net

Sito web: <http://www.cosir.org/>

Sito web dedicato Servizio di igiene urbana del Comune di Villaspeciosa: <https://www.cosir.org/raccolta-differenziata/comune/villaspeciosa/>

Privacy: <https://www.cosir.org/privacy/>

4. VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO

Il rispetto degli obblighi di qualità contrattuale e tecnica (individuati sulla base del posizionamento nello Schema regolatorio di cui all'art. 3, all. A, Delibera ARERA n.15/2022/R/rif (TQRIF) sono legati alla durata del Piano Economico Finanziario 2022-2025. Di conseguenza, la presente Carte della qualità del servizio è da considerarsi valida fino al 2025, a decorrere dalla data di approvazione da parte della Giunta Comunale. Tuttavia, qualora si verificassero modifiche normative e/o organizzative che si riflettano sul suo contenuto, sulle modalità di erogazione dei servizi e sui relativi standard di qualità, la stessa verrà aggiornata anche prima della conclusione del periodo di validità.



La Carta approvata sarà resa disponibile sul sito internet del gestore nonché a richiesta stampata per l'utente.

Il gestore informerà l'utenza, con i mezzi ritenuti più adeguati e capillari entro un mese dalla pubblicazione o dall'eventuale modifica del documento, nonché tramite documentazione informativa allegata alla bolletta, alla prima emissione utile, ove gestisca la riscossione. Le modifiche saranno valutate ed eventualmente approvate dall'Ente territorialmente competente. Le nuove regole saranno adottate e seguite avendo cura di ridurre al minimo il disagio per gli utenti.

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'allegato A).



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 COMPRENSIBILITÀ 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. PREMESSA

I rifiuti 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.

15. RIFIUTI URBANI OGGETTO DI RACCOLTA

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.

16. SERVIZIO DI PULIZIA E LAVAGGIO DEL SUOLO PUBBLICO

Il gestore effettua la pulizia di suolo pubblico, strade, piazze, marciapiedi, mediante spazzamento manuale, spazzamento meccanizzato e lavaggio stradale.

Le attività di spazzamento e lavaggio vengono eseguite sulla base delle frequenze previste dal contratto e della programmazione stabilita congiuntamente all'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 RACCOLTA RIFIUTI

17. PREMESSA

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

Gli standard sono espressi in giorni lavorativi (sabato e 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).



18. CONTROLLO E RIPRISTINO DEI CONTENITORI

Nel caso di richiesta scritta di posizionamento di ulteriori contenitori o di spostamento di contenitori già presenti, il gestore assicura la verifica tecnica di fattibilità e ne comunica l'esito nei termini indicati nell'allegato A).

19. RITIRO SU CHIAMATA

Il gestore garantisce all'utente il ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio con le modalità indicate nel materiale informativo.

20. 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'allegato A). 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

21. 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.

22. PRONTO INTERVENTO

Il servizio di pronto intervento 24 ore su 24, ai sensi degli artt.48 e 49 del TQRIF è attivato su richiesta dell'Ente Territorialmente Competente. Il numero è disponibile sul sito del Comune. Il servizio di pronto intervento è garantito solo in caso di obiettivo pericolo ed è a carico del Comune.

23. 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.

SEZIONE V - RAPPORTI CON L'UTENZA E TUTELA DELL'UTENTE



24. SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE

Il gestore provvede alla razionalizzazione, riduzione, semplificazione ed informatizzazione delle procedure, impegnandosi a ridurre, per quanto possibile, gli adempimenti richiesti agli utenti ed a fornire gli opportuni chiarimenti su di essi, adottando gli strumenti necessari a questo fine (call center, sito web, ecc.). Per le richieste di attivazione/disattivazione servizi, segnalazioni, richieste, l'utente deve fornire Nome Cognome/Denominazione, codice fiscale, codice utente, codice utenza e indirizzo della segnalazione/richiesta, recapito di posta elettronica/telefono.

25. RAPPORTI CON GLI UTENTI

Il gestore della raccolta e trasporto di cui all'art.3 fornisce 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 nei termini previsti dall'allegato A).

26. VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO EROGATO

Il gestore, sulla base dello Schema Regolatorio adottato dell'Ente, assume l'onere di produrre la reportistica prevista dalla delibera ARERA n. 15/2022/R/RIF del 18/01/2022.

27. PROCEDURE DI RECLAMO

L'utente, in caso di violazione dei principi e/o di mancato rispetto degli standard definiti nella presente Carta del servizio o delle condizioni di erogazione previste nel Regolamento del servizio di gestione dei rifiuti urbani e da parte del gestore, può presentare reclamo al gestore medesimo, sia in forma scritta, attraverso i consueti canali d'accesso (posta elettronica/form), che in forma orale presso lo sportello del gestore o al numero verde.

Sul sito del gestore ai sensi del art.3 del TTR viene messo a disposizione modulo per i reclami. I tempi di risposta sono quelli previsti dall'allegato A).

28. OBBLIGHI DI REGISTRAZIONE E COMUNICAZIONE

Gli obblighi di rendicontazione della qualità del servizio sono rendicontati all'Ente gestore, all'autorità e pubblicati secondo le modalità previste dal Titolo XII del TQRIF "Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani".

SEZIONE VI - IL SERVIZIO DI GESTIONE DELLE TARIFFE E DEL RAPPORTO CON L'UTENZA

Il Comune di Villaspeciosa svolge il ruolo di Gestore delle tariffe e del rapporto con l'utenza relativamente alla Tassa Rifiuti (TARI).

L'ufficio responsabile della TARI è l'Ufficio Tributi, sito in Piazza Croce Santa, 6, 09010 Villaspeciosa (SU).

Il Comune garantisce l'apertura degli sportelli al pubblico:

- dal Lunedì al Venerdì dalle ore 11.00 alle 13.00.
- Pomeriggio: Lunedì e Giovedì dalle ore 17.00 alle 18.00.

L'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti comprende le operazioni di:

- accertamento, riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento);
- gestione del rapporto con gli utenti (inclusa la gestione reclami) anche mediante sportelli dedicati o call-center;
- gestione della banca dati degli utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso;
- promozione di campagne ambientali;
- prevenzione della produzione di rifiuti urbani.

29. TASSA SUI RIFIUTI (TARI)

La Tassa sui Rifiuti (TARI), istituita dalla Legge n. 147/2013, è il tributo destinato a finanziare i costi relativi al servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti del Comune di Villaspeciosa.



La TARI è determinata ogni anno sulla base del Piano Finanziario redatto, validato ed approvato ai sensi della del metodo tariffario rifiuti (MTR-2). Il suo ammontare complessivo viene ripartito fra gli utenti domestici e non domestici sulla base di apposita delibera di Consiglio Comunale, con la quale vengono approvate le tariffe.

Qualora il Consiglio Comunale non approvi le tariffe nei termini di legge, si applicano le tariffe in vigore nell'anno precedente, salvo conguaglio ove previsto.

Le tariffe possono essere così descritte:

Tipologia di Tariffa	Composizione tariffe
Per utenza domestica	Parte fissa: determinata in relazione alle componenti essenziali del costo del servizio, riferite in particolare agli investimenti per opere e ai relativi ammortamenti.
Per utenza non domestica (Tariffe differenziate per categorie di attività con omogenea potenzialità di produzione di rifiuti)	Parte variabile: rapportata alle quantità di rifiuti conferiti, alle modalità del servizio fornito e all'entità dei costi di gestione. Tributo provinciale TEFA per l'esercizio delle funzioni di tutela, protezione e igiene dell'ambiente.
Alla tassa si aggiunge il 5% per la provincia a titolo di Tributo provinciale per l'Esercizio delle Funzioni Ambientali (TEFA).	

L'avviso di pagamento viene emesso almeno 20 giorni solari antecedenti la scadenza di pagamento della prima rata.

In caso di disguidi o ritardi nella ricezione degli avvisi bonari, fermo restando le scadenze di pagamento deliberate del Comune, il contribuente può richiedere l'invio dei predetti avvisi tramite posta elettronica o può ritirarli presso l'Ufficio TARI del Comune.

È garantita all'utente almeno una modalità di pagamento gratuita dell'importo dovuto per la fruizione del servizio. Nel caso si preveda anche una modalità onerosa, all'utente non può essere eventualmente addebitato un onere superiore a quello sostenuto dal Gestore stesso per l'utilizzo di detta modalità.

Al fine di ricevere tale avviso, il contribuente è tenuto a presentare la dichiarazione di inizio, variazione o cessazione del possesso o della detenzione dei locali e delle aree assoggettabili al tributo entro 90 giorni dalla data di inizio dell'occupazione, detenzione, possesso, variazione o cessazione.

Tutta la modulistica necessaria allo svolgimento delle pratiche Tari può essere scaricata all'indirizzo Internet: www.comune.villaspeciosa.ca.it

I moduli possono essere:

- inviati per posta ordinaria al Servizio TARI
- inviati via e-mail: tributi@comune.villaspeciosa.ca.it
- inviati via PEC: comune.villaspeciosa@legalmail.it

L'utente può attivare presso il Comune i seguenti procedimenti:

- creazione, variazione, cessazione utenza TARI;
- richiesta informazioni sul tributo;
- richiesta uscita dal servizio pubblico per le utenze non domestiche;
- presentazioni reclami, segnalazioni disservizi, rettifica degli importi addebitati;
- rimborso TARI pagata in eccesso o non dovuta;
- richiesta di rateizzazioni, ravvedimento operoso, istanza di annullamento in autotutela.

30. TRASPARENZA RIFIUTI

Il Comune si impegna a predisporre e mantenere aggiornata un'apposita sezione del proprio sito internet, facilmente accessibile dalla home page, nella quale l'utente può reperire le informazioni sul servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani nel rispetto della Delibera ARERA 444/2019/R/rif, "Disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione



dei rifiuti urbani e assimilati” e il suo Allegato A “Testo integrato in tema di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti” (TITR).

In particolare, il Comune si impegna a pubblicare le seguenti informazioni:

- ragione sociale del Gestore che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero del Gestore che effettua le attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, del Gestore della raccolta e trasporto e del Gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade, qualora tali attività siano effettuate da soggetti distinti;
- recapiti telefonici, postali e di posta elettronica per l’invio di reclami, richieste di informazioni, di rettifica degli importi addebitati, di rateizzazione, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio, segnalazioni di disservizi, prenotazioni del servizio di ritiro su chiamata, richieste di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché recapiti e orari degli sportelli online e fisici (ove presenti);
- modulistica per l’invio di reclami, liberamente accessibile e scaricabile;
- Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani di cui all’articolo 5 del TQRIF, liberamente scaricabile;
- percentuale di raccolta differenziata conseguita nel Comune o nell’ambito territoriale in cui è ubicata l’utenza, con riferimento ai tre anni solari precedenti a quello in corso, calcolata come indicato all’Articolo 10, commi 10.1 e 10.2 del TITR;
- regole di calcolo della tariffa, con indicazione in forma fruibile per gli utenti, anche attraverso esempi, delle variabili su cui si basa il calcolo della quota fissa e della quota variabile, delle riduzioni applicabili agli utenti domestici e non domestici, dei meccanismi di conguaglio, delle imposte applicabili;
- informazioni per l’accesso alle eventuali riduzioni tariffarie accordate agli utenti in stato di disagio economico e sociale e la relativa procedura, ove le suddette riduzioni siano previste;
- estremi degli atti di approvazione della tariffa per l’anno in corso con riferimento all’ambito o ai comuni serviti;
- regolamento TARI o regolamento per l’applicazione di una tariffa di natura corrispettiva emanato ai sensi dell’articolo 1, comma 668, della legge n.147/13;
- modalità di pagamento ammesse con esplicita evidenza della modalità di pagamento gratuita prevista dal TQRIF;
- scadenze per il pagamento della tariffa riferita all’anno in corso;
- informazioni rilevanti per il caso di ritardato od omesso pagamento, ivi inclusa l’indicazione, per quanto applicabile, del tasso di interesse di mora e/o di penalità e/o sanzioni, nonché tutte le indicazioni utili affinché l’utente sia messo in condizione di procedere tempestivamente al pagamento dell’importo dovuto;
- procedura/e per la segnalazione di errori nella determinazione degli importi addebitati, e di errori e/o variazioni nei dati relativi all’utente o alle caratteristiche dell’utenza rilevanti ai fini della commisurazione della tariffa, con relativa modulistica, ivi inclusi i moduli per la richiesta di rettifica degli importi addebitati, liberamente accessibile e scaricabile, nonché le tempistiche e le modalità di rettifica degli importi non dovuti da parte del Gestore;
- indicazione della possibilità di ricezione dei documenti di riscossione in formato elettronico nonché della relativa procedura di attivazione;
- eventuali comunicazioni agli utenti da parte dell’Autorità relative a rilevanti interventi di modifica del quadro regolatorio o altre comunicazioni di carattere generale destinate agli utenti; in tali casi il testo della comunicazione viene reso noto al Gestore tramite il sito internet dell’Autorità e deve essere pubblicato sul sito internet dei soggetti di cui al precedente comma 2.2 entro 30 (trenta) giorni solari dalla pubblicazione sul sito internet dell’Autorità;
- il posizionamento della gestione nell’ambito della matrice degli schemi regolatori, di cui all’articolo 3 del TQRIF;
- gli standard generali di qualità di competenza del Gestore ai sensi del TQRIF, ivi inclusi gli eventuali standard aggiuntivi o migliorativi individuati dall’Ente territorialmente competente, e il grado di rispetto di tali standard, con riferimento all’anno precedente;
- la tariffa media applicata alle utenze domestiche del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani e l’articolazione dei corrispettivi applicati alle utenze domestiche e non domestiche;
- modalità e termini per l’accesso alla rateizzazione degli importi;
- modalità e termini per la presentazione delle richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio.

Le informazioni di cui sopra sono reperibili sul sito istituzionale del Comune, in particolare nella sezione Trasparenza Rifiuti, al seguente link: www.comune.villaspeciosa.ca.it



31. POSIZIONAMENTO DELLA GESTIONE NELLA MATRICE DEGLI SCHEMI REGOLATORI

Il Comune si colloca nello "Schema I" della Matrice degli Schemi Regolatori di cui all'art. 3, all. A, Delibera ARERA n.15/2022/R/rif (TQRIF), e pertanto è tenuto ad adempiere agli obblighi di servizio della qualità contrattuale indicati nella Tabella 2 dell'Appendice I al TQRIF, con riferimento alla colonna "Schema I".

In particolare, il servizio offerto deve essere conforme a quanto riportato nella seguente tabella:

Standard Richiesto	Schema I
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all'Articolo 5	SI
Modalità di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 e all'Articolo 7	SI
Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui all'Articolo 10 e all'Articolo 11	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
Obblighi di servizio telefonico di cui all'Articolo 20 e all'Articolo 22	SI
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3)	SI

32. GLI OBIETTIVI DEL SERVIZIO TARI

L'obiettivo perseguito dal servizio TARI dell'ufficio tributi è quello di assicurare la corretta applicazione dell'entrata comunale e soddisfare le esigenze dei contribuenti.

In particolare, il servizio si pone i seguenti obiettivi:

OBIETTIVI	COME SONO RAGGIUNTI
Reperimento delle risorse economiche necessarie al corretto funzionamento dell'ufficio e all'erogazione del servizio	Diversificazione delle tariffe e riduzioni ai fini di una più equa ripartizione del carico tributario.
Sostegno nelle situazioni di disagio economico-sociale	Viene garantita la possibilità di usufruire della possibilità di ulteriore rateizzazione dell'avviso di pagamento della TARI.
Equa ripartizione della tassazione secondo il principio della capacità contributiva	L'ufficio tributi procede all'attività di recupero dell'evasione attraverso l'incrocio delle banche dati disponibili e quindi la ricerca di evasori al fine di garantire maggior coerenza all'interno della TARI.
Comunicazioni con gli utenti	Le informazioni necessarie per un corretto adempimento degli obblighi tributari e la modulistica da utilizzare sono disponibili, in forma cartacea, presso gli uffici e sono scaricabili anche dal sito internet che viene tenuto in costante aggiornamento.
Tempestività della risposta	Il personale dell'ufficio garantisce in tempi rapidi risposte ad ogni informazione relativa all'applicazione del tributo.

33. GLI STANDARD DI QUALITÀ GARANTITI



Il Comune al fine di perseguire l'obiettivo di un costante miglioramento dei servizi offerti ai cittadini, ha individuato alcuni indicatori "standard" che quantificano e misurano il livello di qualità garantito nell'erogazione dei servizi, nonché la soddisfazione degli utenti.

Qualora l'utente invii la documentazione incompleta o inesatta, 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 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 al successivo capitolo.

SERVIZIO	TERMINI DI LEGGE	TERMINE DI IMPEGNO
Richieste di attivazione del servizio	30 giorni dalla richiesta	Entro 30 giorni dalla data di richiesta
Richieste di variazione o cessazione del servizio	30 giorni dalla richiesta	Entro 30 giorni dalla data di richiesta
Rilascio di informazioni di carattere generale (con riguardo a tariffe, scadenze, adempimenti)	30 giorni	Immediato se consentito dalla richiesta formulata nel caso di richiesta effettuata telefonicamente o direttamente allo sportello. Entro 10 giorni 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.
Emissione avvisi di pagamento	20 giorni	Invio dell'avviso almeno 20 giorni prima della scadenza della prima rata.
Gestione delle istanze per riduzioni/agevolazioni/ rateizzazione	30 giorni dalla richiesta	Entro 30 giorni dalla richiesta.
Rilascio di informazioni relative alla specifica situazione del contribuente	/	Entro 10 giorni lavorativi, decorrenti dalla data di effettiva ricezione da parte dell'ufficio.
Rimborso somma non dovuta	180 giorni dalla richiesta	Entro 180 giorni dalla richiesta 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 coattiva non dovuta	180 giorni dalla richiesta (da presentare entro 60 giorni dalla notifica della cartella)	Entro ... giorni dalla richiesta (da presentare entro 60 giorni dalla notifica della cartella)



Annullamento/rettifica di avviso di Accertamento	120 giorni dalla richiesta (da presentare entro 60 giorni dalla notifica dell'avviso)	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)	Entro 90 giorni dalla richiesta	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)	120 giorni dalla richiesta	Entro 120 giorni dalla richiesta
Risposta a reclamo presentato in forma scritta	30 giorni	Entro 30 giorni dalla presentazione

34. LA VERIFICA DEGLI STANDARD DI QUALITÀ

Al fine di verificare il rispetto degli standard di qualità e raggiungere gli obiettivi di garanzia nei confronti dei cittadini, il Comune procede ad un monitoraggio continuo delle prestazioni rese all'utente.

Periodicamente, l'ufficio tributi effettua una verifica delle pratiche eseguite, con particolare riferimento ai tempi impiegati per l'espletamento delle stesse.

Qualora venga riscontrato il mancato rispetto degli standard di qualità dichiarati, si individuano le criticità e che hanno generato la problematica rilevata e le conseguenti azioni correttive e disciplinari da intraprendere.

Al fine di misurare il grado di soddisfazione dell'utenza con riferimento ai servizi prestati dal Settore TARI dell'ufficio Tributi, il Comune esamina le segnalazioni degli utenti che si riflettono negativamente sulla qualità dei servizi.

35. RECLAMI, PROPOSTE E SUGGERIMENTI

I cittadini possono formulare suggerimenti, segnalazioni e reclami con riferimento agli indicatori presenti nella presente Carta dei servizi attraverso la compilazione dell'apposito modulo scaricabile nel sito istituzione dell'ente.

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

Indicare le azioni che saranno intraprese dall'ente alla ricezione dei reclami o delle proposte di miglioramento.

Ad esempio:

Il reclamo dovrà essere presentato, in forma scritta, mediante consegna diretta, per posta, per e-mail o PEC e deve contenere: le generalità della persona che lo ha redatto, con indirizzo numero di telefono, la sua firma e la copia del documento d'identità.

L'Amministrazione si impegna a dare risposta tempestiva e completa a quanto segnalato entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo. Qualora il reclamo sia fondato, l'ufficio adotta i provvedimenti opportuni per eliminare il disservizio segnalato. Il comune mette a disposizione degli utenti un apposito modulo per la presentazione di suggerimenti e proposte di miglioramento del servizio che l'Ente si impegna ad analizzare e ove possibile ad attuare.

36. GLI ISTITUTI PER LA TUTELA DEL CONTRIBUENTE

La legge mette a disposizione del contribuente diversi istituti mediante i quali è possibile sanare i propri errori oppure difendersi dagli atti ritenuti illegittimi.

L'utente può ricorrere ai seguenti istituti:

- Ravvedimento operoso (art. 13 d.lgs. 472/1997), con cui è possibile regolarizzare la propria posizione, nel caso di omessa presentazione della dichiarazione entro la scadenza fissata o insufficiente o omesso pagamento, beneficiando della riduzione delle sanzioni, a condizione che l'ufficio non abbia ancora accertato la violazione;
- Autotutela (art. 21 nonies della L. n. 241/1990, s.m.i.), con cui il contribuente può richiedere all'Amministrazione la revisione o l'annullamento di un atto infondato, illegittimo o viziato da errori;



- Reclamo/mediazione (art. 17 bis, D. Lgs. n° 546/92), per le controversie di valore non superiore a cinquantamila euro, il ricorso produce anche gli effetti di un reclamo e può contenere una proposta di mediazione con rideterminazione dell'ammontare della pretesa. La procedura di reclamo/mediazione deve essere conclusa, a pena di improcedibilità del ricorso, entro il termine di novanta giorni dalla data di notifica di quest'ultimo;
- Ricorso alla Corte di giustizia di primo grado entro 60 giorni dalla notifica, secondo le disposizioni del D.Lgs. n. 546 del 31.12.1992 (o secondo grado, o Corte di Cassazione), nel caso in cui il contribuente ritenga la pretesa tributaria illegittima o infondata. Il ricorso può essere proposto avverso: avviso di accertamento del tributo; provvedimenti di diniego del rimborso, anche parziale; l'iscrizione di ipoteca sugli immobili di cui all'articolo 77 del decreto del Presidente della Repubblica 29 settembre 1973, n° 602, e successive modificazioni; il fermo di beni mobili registrati di cui all'articolo 86 del decreto del Presidente della Repubblica 29 settembre 1973, n° 602, e successive modificazioni; ogni altro atto per il quale la legge preveda l'autonoma impugnabilità presso le Corti di Giustizia Tributaria, secondo modalità e procedure che vengono riportate sugli atti stessi.

37. GLOSSARIO

Ente territorialmente competente

Comune di Villaspeciosa

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 e 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, sabato e 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 una bolletta.

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 della bolletta.

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 quello 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 è 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)



Allegato a) Tabella Livelli di qualità contrattuale e tecnica del servizio gestione rifiuti

Tipo richieste	TQRIF	Carta Servizi	Gestore Tassa	Gestore Rifiuti	Riferimento art. 53.1 TQRIF Schema			
					1	2	3	4
Richieste di attivazione servizio con consegna attrezzature	art. 8 e art.9.1	art.24	30 gg	5 gg da comunicazione Gestore Tassa, 10 gg in caso di richiesta sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio	art.12	art.32	30 gg	5 gg da comunicazione Gestore Tassa, 10 gg in caso di richiesta sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Risposte a reclami scritti	art 14	art.32	30 gg		n.a.	80%	70%	90%
Risposte a richieste scritte di informazioni	art.15	art.32	30 gg		n.a.	80%	70%-	90%
Risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati	art.16		60 gg		n.a.	80%	70%	90%
Tempo medio di attesa, tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata	art. 21	art.29	240 secondi		n.a.	Solo registrazione	Solo registrazione	≤ 240 secondi
Rettifiche degli importi non dovuti	art, 28.3	art.27	120 gg		n.a.	80%	70%	90%
Ritiri di rifiuti su chiamata	art.31.1	art.19	15 gg da prenotazione		n.a.	80%	70%	90%
Risoluzione disservizi nella raccolta	art 33	art.7		5 gg (senza sopralluogo); 10 gg con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Riparazione/sostituzione delle attrezzature per la raccolta domiciliare	art 34	art.18		5 gg (senza sopralluogo); 10 gg con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Durata massima dell'interruzioni del servizio di raccolta e trasporto rispetto a programma di raccolta della giornata	art. 41 art 37.2	art.7		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;	n.a.	n.a.	n.a.	85%
Tempo di recupero del servizio di spazzamento strade interrotto	art. 42.1 47 44.2	art.16		1 gg zona con programma settimanale; 2 gg con programma quindicinale; 3 gg con programma mensile	n.a.	n.a.	80%	90%
Pronto intervento, 24 ore su 24	art.49.1	art.22		entro 4 ore da inizio conversazione;	n.a.	70%	80%	90%
Pronto intervento, 24 ore su 24 per rimozione rifiuti abbandonati con confinamento area	art.49.4	art.22		fino a 10 gg max	n.a.	70%	80%	90%