Comune di Caravate
*Provincia di Varese*

# Carta della qualità del servizio di gestione integrata rifiuti urbani

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)

## Schema Regolatorio 1

Art. 3 TQRIF

Gestore dell'attività delle tariffe e rapporti con gli Utenti è:
COMUNE DI CARAVATE

Gestore della raccolta trasporto rifiuti (Gestore Operativo):
ECONORD SPA

Gestore del servizio spazzamento e lavaggio strade è (Gestore Operativo):
COMUNE DI CARAVATE

Sommario

SEZIONE I – INTRODUZIONE ..... 4
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 ..... 6
SEZIONE II - PRINCIPI FONDAMENTALI ..... 7
5. EGUAGLIANZA ..... 7
6. IMPARZIALITÀ ..... 7
7. CONTINUITÀ - DISSERVIZI ..... 7
8. PARTECIPAZIONE ..... 7
9. EFFICIENZA ED EFFICACIA ..... 7
10. CORTESIA ..... 8
11. CHIAREZZA E COMPRENSIBILITÀ DEI MESSAGGI ..... 8
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. PREMESSA ..... 9
15. RIFIUTI URBANI OGGETTO DI RACCOLTA ..... 9
16. SERVIZIO DI PULIZIA E LAVAGGIO DEL SUOLO PUBBLICO ..... 9
SEZIONE IV – STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO ..... 10
17. PREMESSA ..... 10
18. CONTROLLO E RIPRISTINO DEI CONTENITORI ..... 10
19. RITIRO SU CHIAMATA ..... 10
20. SCOSTAMENTO TRA SERVIZIO RESO E PROGRAMMATO; ..... 10
21. SITUAZIONI DI PERICOLO STRADALE ..... 10
22. PRONTO INTERVENTO ..... 10
23. PUNTUALITÀ APPUNTAMENTI CONCORDATI ..... 10
24. ATTIVAZIONE DEI SERVIZI AI NUOVI UTENTI ..... 11
25. SISTEMA DI FATTURAZIONE O BOLLETTAZIONE ..... 11
26. MODALITA' DI PAGAMENTO, MOROSITÀ, PENALITÀ E CONTROLLO DEL CREDITO INSOLUTO ..... 11

27. RETTIFICHE DI FATTURAZIONE O BOLLETTAZIONE ..... 12

28. PERIODO DI APERTURA AL PUBBLICO DEGLI SPORTELLI (FISICI/ TELEFONICI) PER ATTIVITÀ AMMINISTRATIVE E COMMERCIALI ..... 12

29. TEMPO DI ATTESA AGLI SPORTELLI FISICI E TELEFONICI ..... 12

30. SVOLGIMENTO DI PRATICHE PER VIA TELEFONICA E/O PER CORRISPONDENZA, POSTA ELETTRONICA, WEB – SERVIZIO INFORMAZIONI ..... 12

31. FACILITAZIONI PER PARTICOLARI CATEGORIE DI UTENTI ..... 12

32. RISPOSTE A RICHIESTE E RECLAMI ..... 12

SEZIONE V - RAPPORTI CON L'UTENZA E TUTELA DELL'UTENTE ..... 13

33. SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE ..... 13

34. RAPPORTI CON GLI UTENTI ..... 13

35. VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO EROGATO ..... 13

36. PROCEDURE DI RECLAMO ..... 13

37. CONCILIAZIONE ..... 13

38. OBBLIGHI DI REGISTRAZIONE E COMUNICAZIONE ..... 14

39. GLOSSARIO ..... 14

Allegato a) Tabella Livelli di qualità contrattuale e tecnica del servizio gestione rifiuti ..... 16

## ***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 ed è liberamente scaricabile.
https://www.ecoinfo.it/

## *3. DATI DEL GESTORE*

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

a) gestore delle tariffe e dei i rapporti con gli Utenti è:
il COMUNE DI CARAVATE c.f. /p. iva 00227400124
Sito internet istituzionale: https://www.comune.caravate.va.it
Mail info@comune.caravate.va.it

b) gestore della raccolta trasporto rifiuti (Gestore Operativo) è:
ECONORD SPA - capitale sociale € 8.000.000,00 i.v. – cf p.iva: 01368180129
Certificato UNI EN ISO 9001:2015; UNI EN ISO 14001:2015; UNI EN ISO 45001:2018
Numero verde: vedi materiale informativo
Trasparenza on line (art.3 TTR): https://www.ecoinfo.it/
Mail: info@econord.it
Sito web: http://www.econord.it/
Privacy: http://www.econord.it/index.php/privacy/; privacy@econord.it

c) gestore del servizio spazzamento e lavaggio strade (Gestore Operativo) è il COMUNE DI CARAVATE per lo spazzamento manuale.

## *4. VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO*

La presente Carta del servizio, ha validità pari a quella dell'affido per la gestione del servizio ed è soggetta a revisione almeno triennale.

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 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. EGUAGLIANZA*

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 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.

### *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, 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 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***

### *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 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.

## *24. ATTIVAZIONE DEI SERVIZI AI NUOVI UTENTI*

Il gestore delle tariffe e dei i rapporti con gli Utenti procede alla consegna del materiale utile alla raccolta con le modalità indicate nel materiale informativo. I termini massimi sono quelli indicati nell'allegato A)

Lo sportello riceve con accesso libero durante l'orario di ricevimento per le pratiche inerenti alla tassa sui rifiuti e richieste informative: è garantito il ricevimento su appuntamento per pratiche complesse.

Presso lo sportello comunale è possibile effettuare le seguenti attività:

- attivazione, variazione e conclusione del rapporto contrattuale;
- effettuare richieste di variazione dell'indirizzo di spedizione degli avvisi di pagamento;
- effettuare richieste di rettifica degli importi addebitati;
- presentare reclami e richieste scritte di informazioni;
- richiedere informazioni riferite al rapporto contrattuale o al servizio;
- effettuare richieste di rateizzazione dei pagamenti;
- richiedere la sostituzione di attrezzature di raccolta domiciliare;
- segnalare disservizi (mancate raccolte, rotture di attrezzature di raccolta zonale…);
- segnalare la presenza di rifiuti abbandonati.

## *25. SISTEMA DI FATTURAZIONE O BOLLETTAZIONE*

1. Il gestore emette annualmente l'avviso di pagamento della tassa sui rifiuti unitamente ai moduli di pagamento, e lo recapita all'indirizzo di residenza o di domicilio indicato nella dichiarazione resa dall'utente per l'attivazione del servizio.
2. L'utente ha la facoltà di richiedere l'invio dell'avviso di pagamento al proprio indirizzo email, autorizzando il gestore a tal fine, compilando il modulo di istanza reperibile sul sito internet del medesimo.

## *26. MODALITA' DI PAGAMENTO, MOROSITÀ, PENALITÀ E CONTROLLO DEL CREDITO INSOLUTO*

1. Il gestore verifica periodicamente i versamenti della tassa sui rifiuti, a seguito di ciascuna scadenza ed emette i documenti di sollecito del versamento nei confronti degli utenti inadempienti. Trascorso inutilmente il nuovo termine di scadenza del versamento comunicato il gestore emette avvisi di accertamento per la riscossione del dovuto maggiorandolo delle sanzioni previste dal D. Lgs. 471/1997 e degli interessi nella misura del saggio legale.

2. Gli atti di accertamento per omesso pagamento insoluti sono trasmessi al soggetto incaricato della riscossione coattiva che provvede alle diverse fasi di riscossione del credito insoluto secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

### *27. RETTIFICHE DI FATTURAZIONE O BOLLETTAZIONE*

1. Gli utenti possono richiedere di rettificare gli avvisi di pagamento ricevuti nei casi in cui rilevino errori di conteggio o di attribuzione, inviando idonea comunicazione mediante posta elettronica all'indirizzo email dedicato del gestore: tributi@comune.caravate.va.it, specificando i motivi della richiesta di rettifica: Nei casi in cui l'utente non disponga degli strumenti informatici necessari può rivolgersi direttamente allo sportello dedicato del gestore, negli orari di apertura indicati nell'avviso di pagamento.
2. Il gestore prende in carico le istanze di rettifica e, a seguito delle necessarie verifiche comunica l'esito all'utente mediante i medesimi canali utilizzati per la consegna dell'istanza, entro i termini massimi indicati nell'allegato A)

### *28. PERIODO DI APERTURA AL PUBBLICO DEGLI SPORTELLI (FISICI/ TELEFONICI) PER ATTIVITÀ AMMINISTRATIVE E COMMERCIALI*

1. Il gestore garantisce l'apertura dello sportello telefonico per un minimo di 24 ore settimanali e l'apertura dello sportello fisico per un minimo di 12 ore settimanali. Gli orari di apertura sono pubblicati sul sito istituzionale del gestore www.comune.caravate.va.it.

### *29. TEMPO DI ATTESA AGLI SPORTELLI FISICI E TELEFONICI*

1. Il gestore garantisce i tempi massimi di attesa indicati nell'allegato A.

### *30. SVOLGIMENTO DI PRATICHE PER VIA TELEFONICA E/O PER CORRISPONDENZA, POSTA ELETTRONICA, WEB – SERVIZIO INFORMAZIONI*

1. L'utente può presentare al Gestore una richiesta scritta afferente all'attività di gestione delle tariffe del servizio rifiuti e del rapporto con gli utenti inviandola tramite posta, e-mail, pec, brevi mano oppure effettuare una richiesta telefonica. Attraverso tali canali di accesso può:
   - ottenere supporto informativo: informazioni di carattere generale sull'applicabilità del tributo (normativa, tariffe, agevolazioni, adempimenti vari in materia dichiarativa, modalità e termini di versamento);
   - ottenere assistenza alla compilazione della modulistica e ricezione dichiarazioni e istanze;
   - inoltrare richieste di rimborsi, di compensazioni e di agevolazioni;
   - dichiarare la propria posizione ai fini tributari;
   - verificare la propria posizione, comunicare eventuali difformità e richiedere variazioni;
   - usufruire, dove possibile, degli strumenti di deflazione del contenzioso tributario (ravvedimento operoso, accertamento con adesione, reclamo e mediazione, conciliazione giudiziale);
   - ottenere informazioni sulla propria posizione debitoria e richiedere l'eventuale rateizzazione;
   - presentare suggerimenti, segnalazioni e reclami relativi al servizio usufruito.

   Il personale a contatto con l'utente ha la competenza e l'esperienza necessaria per fornire risposte adeguate e dettagli esaurienti sulle modalità per regolarizzare la posizione di ciascuno, assicurando la necessaria assistenza.

### *31. FACILITAZIONI PER PARTICOLARI CATEGORIE DI UTENTI*

1. Il personale addetto è tenuto a trattare con cortesia e rispetto tutti gli utenti e a fornire risposte chiare, complete e precise utilizzando un linguaggio comprensibile alla totalità degli utenti.

### *32. RISPOSTE A RICHIESTE E RECLAMI*

Il gestore ha l'obbligo di rispondere nei termini di cui all'allegato A

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

### *33. 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.

### *34. 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).

### *35. 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.

### *36. 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).

### *37. CONCILIAZIONE*

Limitatamente ai casi in cui sia attiva il tributo TARI, istituito ai sensi dell'art. 1 co. 639 e 651 della Legge 147/2013, la legge mette a disposizione del contribuente i seguenti istituti di tutela:

**Ravvedimento operoso**

L'utente (contribuente) che, entro la scadenza fissata, abbia omesso, in tutto o in parte, il pagamento di un tributo, o non abbia correttamente adempiuto alla presentazione della dichiarazione, può avvalersi del ravvedimento operoso, a condizione che l'ufficio non abbia ancora contestato la violazione. In tal modo il contribuente può sanare spontaneamente la propria posizione versando il tributo maggiorato di sanzioni ridotte e interessi legali calcolati sui giorni di ritardo.

**Autotutela**

L'autotutela consiste nel potere dell'Amministrazione Pubblica di correggere o annullare i propri atti che in sede di riesame siano riconosciuti illegittimi o infondati.

**Disposizioni in materia di processo tributario**

Nei casi in cui l'utente (contribuente) ritenga illegittima o infondata la pretesa della Pubblica Amministrazione può avviare l'iter del processo tributario, disciplinato dalla Legge 31/08/2023 n. 130, che si articola in tre gradi di giudizio:
– Corte di giustizia tributaria di primo grado;

– Corte di giustizia tributaria di secondo grado;
– Corte di Cassazione.

Gli atti che possono essere impugnati sono:
– avvisi di accertamento e liquidazione;
– ingiunzioni di pagamento;
– provvedimenti che negano la spettanza di agevolazioni e/o rimborsi;
– ogni altro atto che per legge sia autonomamente impugnabile davanti alle Commissioni tributarie.

**Ricorso al Garante Nazionale del Contribuente**

Il Garante Nazionale del Contribuente, istituito dalla Legge 27/07/2000 n. 212, come modificata dal D. Lgs. 30/12/2023 n. 220, opera in modo autonomo dall'Agenzia delle Entrate.
Il Garante Nazionale del Contribuente ha il compito di verificare, su segnalazione del contribuente, disfunzioni, irregolarità, scorrettezze, prassi amministrative anomale o irragionevoli, qualsiasi altro comportamento che possa pregiudicare il rapporto di fiducia necessario tra cittadini e amministrazione finanziaria.

## *38. 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".

## *39. GLOSSARIO*

**Ente territorialmente competente**
Comune di Caravate

**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 regolamenta 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, 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 matelli/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 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)

***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 | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Riferimento | | | | 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 penotazione | | 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 inizo 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% |