



COMUNE DI CAMPOLI APPENNINO

CARTA DEI SERVIZI  
DELLA  
QUALITÀ DEL SERVIZIO DI IGIENE  
INTEGRATA DEI RIFIUTI URBANI

SCHEMA REGOLATORIO I

in attuazione della Deliberazione ARERA n. 15/2022/R/RIF del 18/01/2022 e dei contenuti previsti dal Testo Unico per la regolazione della qualità del servizio rifiuti (TQRIF)

## **Sommario**

<b>1. PREMESSA.....</b>	<b>3</b>
<b>2. GLOSSARIO.....</b>	<b>3</b>
<b>3. I SERVIZI EROGATI.....</b>	<b>4</b>
<b>4. MODALITÀ OPERATIVE E RAPPORTO CON L'UTENZA.....</b>	<b>6</b>
<b>5. PRINCIPI GENERALI .....</b>	<b>6</b>
<b>6. SCHEMA REGOLATORIO ADOTTATO .....</b>	<b>8</b>
<b>7. DOVE RICHIEDERE LA CARTA DEI SERVIZI .....</b>	<b>9</b>
<b>8. VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI.....</b>	<b>9</b>
<b>9. STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO .....</b>	<b>9</b>
<b>10. TUTELA DELL'UTENTE.....</b>	<b>13</b>

## **1. PREMESSA**

La Carta di qualità dei Servizi di gestione dei rifiuti urbani (di seguito: “Carta dei Servizi”) è un documento che individua i principi, le regole, gli standard qualitativi dei servizi, al fine di tutelare le esigenze dei cittadini-utenti nel rispetto dei principi di efficacia, efficienza ed economicità. La Carta dei Servizi rappresenta l’impegno del soggetto Gestore ad assicurare il massimo livello di qualità del servizio nei confronti dei cittadini-utenti, nel rispetto dei principi, delle regole e degli standard in essa prestabiliti, in modo da garantire la chiarezza del rapporto ed il miglioramento continuo del servizio anche attraverso l’individuazione di idonei strumenti di controllo e monitoraggio. A tal fine, la Carta dei Servizi si propone di illustrare in modo chiaro e dettagliato le caratteristiche dei servizi erogati dal soggetto di gestione tecnica e contrattuale mediante la definizione degli standard di qualità dei servizi, dei diritti dei cittadini-utenti e delle relative modalità di tutela. La presente Carta dei Servizi è redatta in ottemperanza alla legislazione in materia ambientale europea e nazionale e la Delibera ARERA del 15/2022/R/Rid dell’8 gennaio 2022 (TQRIF) che disciplina il rapporto tecnico e contrattuale tra le diverse tipologie di utenza e il Gestore delle attività di gestione tariffe, della raccolta e trasporto dei rifiuti, dello spazzamento e lavaggio delle aree pubbliche e private ad uso pubblico. Il presente documento è redatto da tutti i Gestori del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, relativamente agli utenti del servizio medesimo. La presente Carta dei Servizi è adottata in attuazione del contratto di servizio tra il Comune di Campoli Appennino e il soggetto Gestore Gea srl e la SAF spa.

## **2. GLOSSARIO**

**Centro di raccolta comunale (o Ecocentro)**: 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 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.

## **Carta dei Servizi – Comune di Campoli Appennino**

**Tariffa:** È il corrispettivo per il servizio di raccolta, recupero e smaltimento dei rifiuti solidi urbani, istituito 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.";

**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).

### **3. I SERVIZI EROGATI**

#### **3.1 La TARI**

La tassa sui rifiuti (TARI) è la quota che ogni cittadino deve sostenere per coprire i costi della gestione dei rifiuti urbani. La TARI è dovuta da chiunque occupi o conduca, a qualsiasi titolo, locali o aree coperte o scoperte adibite a qualsiasi uso sul territorio comunale. La TARI è destinata a coprire integralmente i costi per i servizi di igiene urbana svolti sul territorio e determinati sulla base del piano finanziario del servizio. Per quanto riguarda le utenze domestiche la tassa viene calcolata considerando sia i metri quadrati dell'abitazione soggetta a tassazione sia il numero dei componenti del nucleo familiare, in modo da avere una correlazione diretta alla produzione dei rifiuti. Per quanto riguarda le utenze non domestiche la tassa viene calcolata con riferimento ai metri quadri operativi assoggettabili a tassazione e al coefficiente di produzione di rifiuto in base alla categoria merceologica di appartenenza. All'importo della TARI, deliberato dal Comune, si aggiunge l'Addizionale Provinciale, nella misura determinata dalla Provincia, a cui viene riversata totalmente.

Tutti sono tenuti ad accertarsi di essere in regola con questo pagamento per non incorrere in sanzioni.

#### **3.2 La raccolta dei rifiuti**

Ai fini della qualità del servizio il Gestore si impegna a migliorare continuamente in vantaggio economico ed ambientale le modalità di erogazione dell'intera rete del servizio. Particolare attenzione sarà rivolta verso l'innovazione tecnologica nel settore della gestione dei rifiuti nel rispetto di quanto previsto dall'economia circolare e della normativa europea e nazionale. Il Gestore dei servizi nelle sue funzioni opera per la tutela della salute dei cittadini, la difesa dell'ambiente e la difesa del territorio, nel rispetto delle vigenti e future normative in materia di servizi pubblici relativi ai rifiuti solidi urbani. Effettua e promuove la raccolta differenziata, che si divide tra la raccolta di materiali suscettibili di recupero, riutilizzo e/o riciclaggio, raccolta di rifiuti urbani pericolosi per ridurre l'impatto di alcune sostanze sull'ambiente e prevenire i rischi di inquinamento urbano.

Si rinvia al Regolamento dei rifiuti urbani per i servizi resi e le modalità di raccolta (porta a porta o stradale). La calendarizzazione di tutti i sistemi di raccolta è indicata nell'opuscolo consegnato alle utenze nel quale sono indicate le frequenze di prelievo e le modalità di conferimento dei rifiuti. È fatto obbligo a ogni utente di conferire i rifiuti secondo quanto indicato nell'apposito modulo rispettando criteri validi evitare situazioni dannose da un punto di vista igienico e ambientale.

### 3.3 I Centri di raccolta comunali

I Centri di raccolta comunali sono aree attrezzate dove i cittadini possono portare materiali riciclabili. Il Comune di Campoli Appennino ha messo a disposizione dei cittadini non residenti e delle attività una mini isola ecologica. L'accesso è consentito solo ai cittadini e alle utenze non domestiche con sede nel Comune di Campoli Appennino, regolarmente iscritte a ruolo.

### 3.4 La pulizia del territorio

#### 3.4.1 Lo spazzamento e lavaggio strade

Il servizio di spazzamento del suolo del territorio comunale comprende, in particolare, la pulizia di strade, marciapiedi, piazze e ogni altra località e area accessibile al pubblico, di proprietà pubblica o di uso pubblico, incluse nel perimetro ed eventuale lavaggio secondo le tempistiche fissate con l'Ente territorialmente. Lo spazzamento avviene secondo le tempistiche fissate col Comune nel contratto d'appalto. I suddetti servizi sono organizzati su programmi prestabiliti assicurando una diversa frequenza a seconda delle esigenze territoriali. A seconda delle zone il servizio di spazzamento è meccanizzato, manuale o misto (meccanizzato e manuale). È previsto un servizio complementare, in modo da garantire interventi di mantenimento nelle zone più frequentate oltre ad interventi in concomitanza di manifestazioni culturali e sportive. Il servizio è svolto in tutte le aree urbanizzate e nelle principali frazioni, con particolare attenzione ai centri storici. Il servizio è organizzato secondo precisi programmi che tengono conto della sensibilità delle aree e delle effettive necessità e utilizza attrezzature rispondenti alle norme di legge.

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.

## **4. MODALITÀ OPERATIVE E RAPPORTO CON L'UTENZA**

Il presente documento descrive tutte le procedure di qualità tecnica e contrattuale che il Gestore applica e/osi impegna ad applicare in modo omogeneo per le utenze servite secondo quanto disposto dalla delibera 15/2022/R/Rif garantendo standard di qualità migliorativi.

All'interno del Comune di Sassari, la gestione dei servizi oggetto del presente documento è affidata a due Gestori distinti:

- Gestore dei Servizi Raccolta e trasporto rifiuti e Spazzamento strade: Gea srl, sede legale: località Boschetto snc - frazione nucleo industriale di Pile, 67100 - L'Aquila (AQ), Sede operativa: zona industriale S.S. 82 KM 38.100, 67050 - San Vincenzo Valle Roveto (AQ) - P.I. 01732790660 Numero Verde: 800922999 - Pec: geaecologia@pec.it
- Gestore dei Servizi Rapporti con l'utenza e tariffe: Settore Tributi del Comune di Campoli Appennino, Piazza Umberto I – 03030. – P.I. 00253600605. Numero di telefono: 0776 1790070 – Pec: comune.campoliapp@pec.it.

Le analisi sulle procedure della qualità del servizio costituiscono la base per la verifica da un punto di vista contrattuale e tecnico del posizionamento del livello di qualità previsto dall'ARERA tra il minimo e l'ottimale sul quale potranno esseri determinati eventuali investimenti da considerare nel PEF per il miglioramento degli standard qualitativi del servizio secondo le esigenze previste dal Comune.

Di seguito, quando si parla di Gestore, si intendono entrambi i soggetti di cui sopra; laddove necessario, i due soggetti verranno indicati come il Gestore del servizio rifiuti il primo e il Gestore del servizio TARI il secondo.

## **5. PRINCIPI GENERALI**

Il Gestore eroga i servizi nel rispetto dei seguenti principi.

### 5.1 Uguaglianza

Il Gestore si impegna al rispetto del principio di egualanza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi. Nell'erogazione del servizio non può essere compiuta alcuna 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

## **Carta dei Servizi – Comune di Campoli Appennino**

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.

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.

### **5.2 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.

### **5.3 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 del servizio rifiuti 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.

### **5.4 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.

### **5.5 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.

### **5.6 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, e a impegnarsi a soddisfare, ove possibile, le sue richieste.

### **5.7 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.

### **5.8 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 e aspettative degli utenti.

Il Gestore del servizio rifiuti 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. Nello svolgimento del servizio di ogni attività, garantisce inoltre, 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

## **Carta dei Servizi – Comune di Campoli Appennino**

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

### **5.9 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, modifica, 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 a 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 effettuati con l’ausilio di mezzi elettronici nonché, eventualmente, in forma cartacea da soggetti, interni ed esterni, autorizzati e formalmente incaricati dal Responsabile e 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).

## **6. SCHEMA REGOLATORIO ADOTTATO**

La Carta dei servizi è, dunque, 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.

La Carta del servizio in particolare:

- individua i principi fondamentali cui deve attenersi il Gestore nella gestione dei servizi;
- 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.

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 e le modalità di controllo da parte del Comune;
- il Regolamento di gestione dei rifiuti urbani 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 TARI 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, con la Deliberazione del Consiglio comunale n. 7 del 31/05/2023 è il Regolamento Tari.

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); 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;

## **Carta dei Servizi – Comune di Campoli Appennino**

- ◆ 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 e che prevede (Art. 2, comma 461) l’obbligo per il soggetto Gestore di redigere e pubblicare la Carta dei Servizi in conformità a intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel Contratto di Servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie nonché le modalità di ristoro dell’utenza.

## **7. DOVE RICHIEDERE LA CARTA DEI SERVIZI**

La Carta dei servizi può essere:

- scaricata dal sito istituzionale del comune di Campoli Appennino.

## **8. VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI**

La presente Carta dei servizi ha validità pari a quella dell’affidamento della gestione dei servizi di raccolta e trasporto dei rifiuti e di spazzamento ed è soggetta a revisione.

Potrà essere aggiornata in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative del servizio, all’adozione di standard migliorativi, a nuove esigenze manifestate dal Comune, dal Gestore e/o dall’utenza. Eventuali variazioni degli standard di servizio, derivanti da revisioni e aggiornamenti periodici, saranno comunicate agli utenti in modo tempestivo attraverso il sito internet istituzionale del Comune. Nel caso fosse necessario informare tempestivamente i cittadini, il Gestore si servirà anche di altre modalità di comunicazione (volantinaggi ad hoc, materiale informativo, comunicati stampa, etc.).

Le nuove regole saranno adottate ed eseguite avendo cura di ridurre al minimo il disagio per gli utenti.

Gli standard di continuità, regolarità di erogazione, di tempestività e 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 ma non esaustivo: danni causati da terzi con esclusione dei subappaltatori, scioperi non programmati, atti dell’Autorità pubblica indipendenti del Gestore, calamità naturali, ecc.).

## **9. STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO**

### **9.1 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 del TQRIF).

### **9.2 Attivazione dei servizi ai nuovi utenti – Consegnare le attrezzature**

## **Carta dei Servizi – Comune di Campoli Appennino**

### ***9.2.1 Servizio TARI***

Il nuovo utente deve presentare la dichiarazione di iscrizione (o di variazione) secondo indicazioni del Settore Tributi. La dichiarazione deve essere trasmessa anche in caso di cessazione dell'occupazione/conduzione.

Le informazioni relative ai tributi e la modulistica necessaria per la gestione del tributo sono disponibili sul sito del comune di Campoli Appennino.

È possibile contattare l'ufficio in orario dalle 8:00 alle 14:00 il lunedì, martedì, mercoledì, giovedì e venerdì, e il martedì e il giovedì pomeriggio dalle ore 15:00 alle ore 18:00 al seguente recapito telefonico: 0776.1790070

Per informazioni inerenti il Gestore del servizio quale la GEA srl è possibile chiamare il numero verde: 800922999.

### ***9.2.2 Modalità di pagamento, morosità, penalità e controllo del credito insoluto***

Gli importi dovuti sono individuati in rata unica o suddivisi in numero di rate stabilite con Deliberazione di Giunta Municipale. Il documento di pagamento risulta chiaro e leggibile; ad esso sono allegati i bollettini per l'importo rateale dovuto. Il Settore Tributi verifica periodicamente la regolarità dei pagamenti da parte delle utenze, con l'emissione dell'eventuale atto di accertamento per omesso/parziale versamento di quanto dovuto.

### **9.3 Reclami, rettifiche e richiesta informazioni**

In caso di richieste da parte di qualsiasi utente il Gestore applica una procedura che ne consente la classificazione analizzandone la tipologia (reclami, mancati servizi, richieste, informazioni, ecc.) al fine di individuare le modalità per la loro corretta gestione.

#### ***9.3.1 Servizio TARI***

Il Gestore garantisce entro 30 giorni una risposta motivata ai reclami in modo chiaro e comprensibile indicando per le diverse tipologie di richiesta i riferimenti dei reclami e il codice identificativo del riferimento della pratica per eventuali ulteriori chiarimenti. Il Gestore assicura l'invio di una documentazione contenente la valutazione che attesta la fondatezza o meno delle richieste pervenute, corredata da eventuali riferimenti normativi nonché dai tempi necessari per le azioni correttive con la loro descrizione e i tempi di risoluzione. Per quanto riguarda eventuali rettifiche per gli importi relativi alle tariffe, lo sportello TARI ridefinisce eventuali importi errati verificando l'esattezza del reclamo nonché tutti gli aspetti tecnici previsti dalla normativa sull'applicazione del metodo tariffario. Le informazioni relative ai tributi e la modulistica necessaria per la gestione di reclami e rettifiche sono disponibili sul sito del comune di Campoli Appennino.

Il Gestore del servizio rifiuti 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 possibilmente nelle 48 ore feriali. Nei casi di maggiore gravità il Gestore coinvolgerà il Comune 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.

È possibile contattare l'ufficio Tributi ai numeri e mail specificate nel punto 9.2.1.

Lo sportello TARI in caso di rettifica degli importi, previa richiesta scritta da parte dell'utenza procede alla restituzione delle somme dovute attraverso la riduzione nel primo documento di riscossione utile.

### **9.4 Ritiro su chiamata**

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

Il ritiro degli ingombranti viene garantito a domicilio senza costi aggiuntivi. Anche il conferimento degli ingombranti presso i centri di raccolta, fissi e mobili, è gratuito.

È possibile richiedere tale servizio:

- contattando il numero verde 800922999;

Nel giorno concordato i rifiuti da conferire vanno esposti secondo indicazioni dell'operatore su suolo pubblico, davanti onei pressi della propria abitazione, o a bordo strada in un luogo accessibile ai mezzi di raccolta. Per le utenze anziane

## **Carta dei Servizi – Comune di Campoli Appennino**

o disabili è previsto il servizio di raccolta al piano.

### **9.5 Centro intercomunale di raccolta rifiuti differenziati**

Gli utenti possono usufruire anche del Centro Intercomunale di raccolta dei rifiuti differenziati. La gestione dell'isola ecologica è a cura della Gea srl, è possibile contattare il Gestore ai seguenti numeri telefonici: numero verde 800922999 – 0863950861.

### **9.6 Periodo di apertura al pubblico degli sportelli**

Gli sportelli del Settore Tributi, sono aperti al pubblico secondo il seguente calendario:

- Lunedì, martedì, mercoledì, giovedì, dalle ore 8:00 alle ore 14:00;
- martedì e giovedì dalle ore 15:00 alle ore 18:00.

È possibile fissare un appuntamento direttamente con gli operatori per eventuale consulenza.

## **10. TUTELA DELL'UTENTE**

### **10.1 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.).

### **10.2 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.

Al fine di valutare il grado di soddisfazione dei propri clienti, la GEA S.R.L. procederà

### **10.3 Obblighi di registrazione e comunicazione**

Gli obblighi di rendicontazione della qualità del servizio sono rendicontati al Comune, 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"*.

### **10.4 Attivazione dei servizi ai nuovi utenti – Consegnare le attrezzature**

#### **10.4.1 *Servizio TARI***

Il nuovo utente deve presentare la dichiarazione di iscrizione (o di variazione) secondo indicazioni del Settore Tributi. La dichiarazione deve essere trasmessa anche in caso di cessazione dell'occupazione/conduzione.

Le informazioni relative ai tributi e la modulistica necessaria per la gestione del tributo sono disponibili sul sito del comune di Campoli Appennino.

È possibile contattare l'ufficio in orario dalle 8:00 alle 14:00 il lunedì, martedì, mercoledì, giovedì e venerdì, e il martedì e il giovedì pomeriggio dalle ore 15:00 alle ore 18:00 al seguente recapito telefonico: 0776.1790070

Per informazioni inerenti il Gestore del servizio quale la GEA srl è possibile chiamare il numero verde: 800922999.

#### **10.4.2 *Modalità di pagamento, morosità, penalità e controllo del credito insoluto***

Gli importi dovuti sono individuati in rata unica o suddivisi in numero di rate stabilite con Deliberazione di Giunta

Municipale. Il documento di pagamento risulta chiaro e leggibile; ad esso sono allegati i bollettini per l'importo rateale dovuto. Il Settore Tributi verifica periodicamente la regolarità dei pagamenti da parte delle utenze, con l'emissione dell'eventuale atto di accertamento per omesso/parziale versamento di quanto dovuto.

### **10.5 Reclami, rettifiche e richiesta informazioni**

In caso di richieste da parte di qualsiasi utente il Gestore applica una procedura che ne consente la classificazione analizzandone la tipologia (reclami, mancati servizi, richieste, informazioni, ecc.) al fine di individuare le modalità per

## **Carta dei Servizi – Comune di Campoli Appennino**

la loro corretta gestione.

### ***10.5.1 Servizio TARI***

Il Gestore garantisce entro 30 giorni una risposta motivata ai reclami in modo chiaro e comprensibile indicando per le diverse tipologie di richiesta i riferimenti dei reclami e il codice identificativo del riferimento della pratica per eventuali ulteriori chiarimenti. Il Gestore assicura l'invio di una documentazione contenente la valutazione che attesta la fondatezza o meno delle richieste pervenute, corredata da eventuali riferimenti normativi nonché dai tempi necessari per le azioni correttive con la loro descrizione e i tempi di risoluzione. Per quanto riguarda eventuali rettifiche per gli importi relativi alle tariffe, lo sportello TARI ridefinisce eventuali importi errati verificando l'esattezza del reclamo nonché tutti gli aspetti tecnici previsti dalla normativa sull'applicazione del metodo tariffario. Le informazioni relative ai tributi e la modulistica necessaria per la gestione di reclami e rettifiche sono disponibili sul sito del comune di Campoli Appennino.

Il Gestore del servizio rifiuti 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 possibilmente nelle 48 ore feriali. Nei casi di maggiore gravità il Gestore coinvolgerà il Comune 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.

È possibile contattare l'ufficio Tributi ai numeri e mail specificate nel punto 9.2.1.

Lo sportello TARI in caso di rettifica degli importi, previa richiesta scritta da parte dell'utenza procede alla restituzione delle somme dovute attraverso la riduzione nel primo documento di riscossione utile.

### **10.6 Ritiro su chiamata**

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

Il ritiro degli ingombranti viene garantito a domicilio senza costi aggiuntivi. Anche il conferimento degli ingombranti presso i centri di raccolta, fissie mobili, è gratuito.

È possibile richiedere tale servizio:

- contattando il numero verde 800922999 – 0863950861

Nel giorno concordato i rifiuti da conferire vanno esposti secondo indicazioni dell'operatore su suolo pubblico, davanti onei pressi della propria abitazione, o a bordo strada in un luogo accessibile ai mezzi di raccolta. Per le utenze anziane o disabili è previsto il servizio di raccolta al piano.

### **10.7 Centro intercomunale di raccolta rifiuti differenziati**

Gli utenti possono usufruire anche del Centro Intercomunale di raccolta dei rifiuti differenziati. La gestione dell'isola ecologica è a cura della Gea srl, è possibile contattare il Gestore ai seguenti numeri telefonici: numero verde 800922999 – 0863950861.

### **10.8 Periodo di apertura al pubblico degli sportelli**

Gli sportelli del Settore Tributi, sono aperti al pubblico secondo il seguente calendario:

- Lunedì, martedì, mercoledì, giovedì, venerdì dalle ore 8:00 alle ore 14:00;
- martedì e giovedì dalle ore 15:00 alle ore 18:00.

È possibile fissare un appuntamento direttamente con gli operatori per eventuale consulenza.

## **11. TUTELA DELL'UTENTE**

### **11.1 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

## Carta dei Servizi – Comune di Campoli Appennino

su di essi, adottando gli strumenti necessari a questo fine (call center, sito web, ecc.).

### 11.2 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.

### 11.3 Obblighi di registrazione e comunicazione

Gli obblighi di rendicontazione della qualità del servizio sono rendicontati al Comune, 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”*.

Tabella 1 – Livelli generali di qualità generali	
Descrizione	Livello
Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione di cui all’Articolo 8, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	5 giorni nel 80% dei casi
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all’Articolo 9, consegnate all’utente entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	5 giorni nel 70% dei casi
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all’Articolo 9, consegnate all’utente entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	10 giorni nel 70% dei casi
Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio di cui all’Articolo 12, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	5 giorni nel 80% dei casi
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni, di cui all’Articolo 15, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	30 giorni nel 70% dei casi
Nei casi di cui all’Articolo 50.1, percentuale minima di reclami, ovvero di richieste inoltrate al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all’Articolo 51, entro cinque (5) giorni lavorativi	5 giorni nel 70% dei casi
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, di cui all’Articolo 16, inviate entro sessanta (60) giorni lavorativi	5 giorni nel 80% dei casi

**Carta dei Servizi – Comune di Campoli Appennino**

Tempo medio di attesa, di cui Articolo 21, tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico)	Solo registrazione
Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti di cui all'Articolo 28.3, effettuati entro centoventi (120) giorni lavorativi	5 giorni nel 80% dei casi
Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata, di cui all'Articolo 31, entro quindici (15) giorni lavorativi	80% dei casi
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	70% dei casi
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	70% dei casi
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, senza sopralluogo	70% dei casi
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34, con tempo di intervento entro quindici (15) giorni lavorativi, con sopralluogo	70% dei casi
Puntualità del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 39	90 % dei casi
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti, di cui all'Articolo 40	70% dei casi
Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 41, non superiori a ventiquattro (24) ore	90% dei casi
Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 46	70% dei casi

**Carta dei Servizi – Comune di Campoli Appennino**

Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 47, non superiore a ventiquattro (24) ore	70% dei casi
--	--------------



