

Comune di  
**MONTALTO UFFUGO**

**TQRIF**

**Testo unico per la regolazione della qualità del  
servizio di gestione dei rifiuti urbani**

**ANNO 2022**

*Delibera ARERA 15/2022/R/rif*

**Adempimenti Schema regolatorio**

**SCHEMA DI CARTA DEL SERVIZIO PER LA DISCIPLINA  
DEL SERVIZIO DI GESTIONE RIFIUTI URBANI**



## INDICE

<b>I La Carta di Qualità dei Servizi di Igiene Urbana .....</b>	<b>2</b>	
1	PREMESSA..... 2	
2	MODALITÀ OPERATIVE E RAPPORTO CON L'UTENZA..... 2	
3	OBIETTIVI..... 3	
4	PRINCIPI .....	4
5	VALIDITÀ DELLA CARTA .....	5
6	DOVE RICHIEDERLA .....	5
7	ACCESSIBILITÀ ALLE INFORMAZIONI .....	5
8	TUTELA DELLA PRIVACY .....	6
9	SUGGERIMENTI E PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO .....	6
9.1	Segnalazioni da parte dell'utenza.....	6
9.2	Rilevazione da parte del GESTORE .....	6
10	CONCILIAZIONE .....	6
<b>II La GESTIONE CONTRATTUALE .....</b>	<b>8</b>	
11	GESTIONE DELLA TARIFFA E DEL RAPPORTO CON GLI Utenti .....	8
12	OGGETTO.....	8
13	IL RAPPORTO CONTRATTUALE .....	9
13.1	TARI.....	9
13.2	Attivazione del servizio .....	10
13.3	Variatione e cessazione del servizio.....	10
13.4	Fatturazione .....	11
13.5	Reclami .....	11
13.6	Rettifiche .....	11
13.7	Morosità .....	12
13.8	Diritto di accesso agli atti.....	12
13.9	Informazioni al Contribuente.....	12
13.10	Conoscenza degli atti e semplificazione.....	13
14	DIRITTI E DOVERI DEI CONTRIBUENTI.....	13
15	STANDARD RELATIVI ALLA CONTINUITÀ DEL SERVIZIO .....	14
16	ISTITUTI A TUTELA DEL CONTRIBUENTE .....	14
<b>III GESTIONE SERVIZI RACCOLTA RIFIUTI E SPAZZAMENTO .....</b>	<b>16</b>	
17	L'AZIENDA E LE CERTIFICAZIONI .....	16
18	Gli standard di qualità .....	18
19	STANDARD GENERALI .....	18
19.1	Verifica efficienza servizio, procedure di reclamo e tutela dell'utente .....	18
19.2	Tempi di risposta alle richieste dell'Utente .....	19
19.3	Tutela dell'Utente.....	19
19.4	Organi di Tutela .....	19
20	STANDARD SPECIFICI .....	19
20.1	Raccolta differenziata dei rifiuti urbani.....	20
20.2	Servizi integrativi stagionali .....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
20.3	Raccolta a chiamata dei rifiuti ingombranti, dei RAEE e del verde .....	21
20.4	Raccolta nel Parco Nazionale del Circeo .....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
20.5	Raccolta della frazione verde .....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
20.6	Raccolta abiti usati.....	22
20.7	Raccolta oli vegetali .....	22
20.8	Raccolta pannolini e pannoloni.....	22
20.9	Raccolta e trasporto delle pile esauste e dei farmaci scaduti.....	22
20.10	Isola ecologica mobile.....	22
20.11	Servizio di spazzamento stradale .....	22
21	Continuità e regolarità dei servizi .....	23
22	Rapporti con il cittadino-Utente.....	24
22.1	Dipendenti.....	24
22.2	Informazioni e comunicazioni all'Utente .....	24
22.2.1	Materiale – bollettino informativo.....	24
22.2.2	Mass-media .....	25
23	La Sicurezza .....	25
24	Livello generale di qualità contrattuale Schema I Arera .....	25

## La Carta di Qualità dei Servizi di Igiene Urbana

### 1 PREMESSA

La “CARTA DI QUALITÀ DEL SERVIZIO GESTIONE TARIFFE E RAPPORTI CON GLI UTENTI” - (di seguito “Carta dei Servizi”) è uno strumento operativo nato con l’obiettivo di definire i principi ai quali il Comune deve uniformarsi a seguito dell’erogazione diretta del servizio di gestione tariffaria, riscossione e rapporto con l’utenza TARI nell’ambito del Servizio Integrato di Gestione dei Rifiuti Urbani.

La Carta dei Servizi rappresenta l’impegno del soggetto Gestore dei Servizi (ETC) ad assicurare il massimo livello di qualità del servizio nei confronti degli Utenti che usufruiscono del servizio di igiene urbana nel territorio comunale, domestici e non domestici, 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 le caratteristiche dei servizi erogati mediante la definizione degli standard di qualità dei servizi, dei diritti dei degli Utenti e delle modalità di tutela, al fine di garantire l’ottimizzazione della qualità del servizio fornito e allo stesso tempo un migliore rapporto con gli Utenti. Il Comune riconosce a tutti gli Utenti che ne facciano richiesta il diritto di libero accesso alle informazioni e la possibilità di poter esprimere un giudizio sul proprio operato, assicurando in questo modo una partecipazione attiva alla gestione del servizio attraverso una costante corrispondenza attivata dalle segnalazioni degli utenti e le relative risposte del Comune.

La Carta dei Servizi è redatta nel rispetto alla legislazione in materia ambientale Europea e Nazionale e la delibera ARERA del 15/2022/R/rif dell’8 gennaio 2022 che disciplina il rapporto tecnico e contrattuale tra le diverse tipologie di utenza e il Gestore dei Servizi.

La presente Carta dei Servizi è adottata in attuazione del contratto di servizio stipulato tra il Comune di MONTALTO UFFUGO, Gestore contrattuale ed Ente Territorialmente Competente (ETC), e il soggetto Gestore Tecnico dei Servizi e descrive le procedure di QUALITÀ CONTRATTUALE e QUALITÀ TECNICA che il GESTORE applica e/o si impegna ad applicare in modo omogeneo per le utenze servite garantendo, se necessario, standard di qualità migliorativi.

### 2 MODALITÀ OPERATIVE E RAPPORTO CON L’UTENZA

Ai sensi del Decreto Legge 138/2011 Regioni o Province Autonome definiscono per ogni Ambito Territoriale Ottimale gli Enti di Governo preposti ad organizzare il Servizio di Gestione dei Rifiuti Urbani.

Con Legge Regionale è stato deciso di adottare un modello che non prevede l'istituzione degli Ambiti Territoriali Ottimali ma affida l'organizzazione del Servizio ai Comuni che assumono dunque il ruolo di Ente Territorialmente Competente (ETC), mentre Città Metropolitana e Province sono da individuarsi a regime, quindi a valere dal 01/01/2021, come gli Enti di Governo di Ambito.

Il Comune di MONTALTO UFFUGO è pertanto ETC per l'area che coincide con i propri confini geografici e dove la tariffa per il servizio di gestione integrata dei rifiuti è omogenea.

Il presente documento è redatto da tutti i Gestori del servizio integrato di igiene urbana ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono. L'attuale gestione mediante la quale vengono garantiti i servizi per tutta la durata del piano economico finanziario è affidata a:

Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti (GESTORE CONTRATTUALE)

#### **Comune di MONTALTO UFFUGO**

Gestore dei Servizi Raccolta e trasporto rifiuti (GESTORE TECNICO)

#### **CALABRA MACERI E SERVIZI SPA**

Gestore dei Servizi Spazzamento e lavaggio strade (GESTORE TECNICO)

#### **CALABRA MACERI E SERVIZI SPA**

Il GESTORE INTEGRATO dei Servizi (di seguito **GESTORE**) è il **Comune di MONTALTO UFFUGO**.

### **3 OBIETTIVI**

La Carta dei Servizi costituisce per tutti i cittadini una base informativa certa sui loro diritti, sul funzionamento dei Servizi e sulle diverse possibilità di utilizzo.

Nella Carta dei Servizi i cittadini e gli utenti dei servizi possono ritrovare la descrizione dei contenuti e delle caratteristiche dei servizi offerti.

La Carta dei Servizi stabilisce:

- 1) i principi fondamentali cui deve ispirarsi l'erogatore dei servizi (Codice Etico),
- 2) i meccanismi di tutela e garanzia della qualità dei servizi offerti:
  - la costante informazione
  - la tutela
  - la valutazione del grado di soddisfazione
  - il rimborso per il mancato rispetto degli impegni
- 3) strumenti per l'attuazione dei principi indicati.

Le schede di regolamentazione di ciascun servizio erogato sono da intendersi strumenti in continua trasformazione e di periodica valutazione affinché la qualità dei servizi sia in parallela evoluzione.

Gli obiettivi perseguiti sono:

- la corretta gestione delle entrate comunali tributarie e delle attività di competenza del Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti;

- la corretta gestione dei Servizi e delle attività di competenza del Gestore dei Servizi Raccolta e trasporto rifiuti e delle attività dei Servizi di Spazzamento e lavaggio strade;
- la corretta gestione dei rapporti con i cittadini secondo i principi stabiliti dalla legge;
- soddisfare le esigenze dei contribuenti su tutti gli aspetti formali, sostanziali, normativi ed operativi per favorire la definizione spontanea degli adempimenti;
- operare con criteri di responsabilità, attenzione ai bisogni, buona fede, trasparenza ed imparzialità

#### **4 PRINCIPI**

Il GESTORE, nell'erogazione del servizio si ispira ai principi di eguaglianza dei diritti degli utenti secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, senza discriminazione di sesso, razza o religione, garantendo eguaglianza di trattamento a parità di presupposti nell'ambito di tutto il territorio comunale, con specifica attenzione a coloro che non hanno particolare dimestichezza con la materia tributaria e nei confronti di soggetti portatori di handicap, anziani e Cittadini appartenenti a fasce sociali deboli.

Il GESTORE:

- Eroga i servizi nel rispetto dei principi di eguaglianza, imparzialità, continuità (erogazione del servizio regolare, continuativa e senza interruzioni), partecipazione, efficienza, efficacia, economicità, obiettività e di quanto previsto nel contratto di servizio.
- Ha quale impegno prioritario la garanzia di un servizio continuo e regolare e di porre in atto tutte le azioni necessarie per le esigenze dell'intera comunità. Tutto il personale è chiamato a collaborare al fine della migliore conduzione dei servizi, consapevole che l'impegno relativo a qualità, sicurezza, salute e ambiente è parte integrante della propria mansione.
- Garantisce la partecipazione dei Cittadini, sia singolarmente che attraverso le associazioni e i comitati di quartiere, attivando forme di collaborazione finalizzate ad assicurare la corretta effettuazione del servizio. A questo fine ciascun Cittadino può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per migliorare l'erogazione del servizio secondo le modalità indicate nel presente documento. Gli elementi presenti nella Carta dei Servizi costituiscono informazioni sulle quali tutti gli utenti potranno indicare eventuali carenze o mancanza di esecuzione.
- Si impegna ad adottare misure idonee al raggiungimento degli obiettivi e a migliorare con continuità i livelli di efficacia ed efficienza del servizio, ricercando soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali che facilitino e migliorino il rapporto con i Cittadini.
- Si rapporta ai Cittadini con rispetto e cortesia in modo da poter rispondere ad ogni sua richiesta, agevolarlo nell'esercizio dei suoi diritti e nell'adempimento degli obblighi dettati dalla disciplina tributaria. Agevola l'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi attraverso procedure amministrative semplici e informazioni esaustive, nel rispetto dei principi di chiarezza e trasparenza.

- Garantisce al Cittadino il diritto di accesso alle informazioni aziendali che lo riguardano ed a garantire che il trattamento dei dati personali acquisiti avvenga nel rispetto delle norme.
- Determina gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica che devono essere rispettati, individuando il posizionamento della gestione nella matrice schemi regolatori (Allegato 1).

## **5 VALIDITÀ DELLA CARTA**

La presente Carta è adottata provvisoriamente e sarà approvata in via definitiva successivamente agli incontri e consultazioni previsti con le Associazioni dei Consumatori e le Associazioni di categoria interessate.

Gli standard di qualità indicati nella presente Carta sono da considerarsi validi in condizioni normali di servizio. Sono, pertanto, esclusi gli eventi di carattere straordinario ed imprevedibile dovuti a fatti indipendenti dalla volontà e dalle capacità del GESTORE quali eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità pubblica.

La Carta dei Servizi potrà essere aggiornata in base a nuove esigenze e a modifiche normative e contrattuali. Eventuali variazioni degli standard di servizio, derivanti da revisioni e aggiornamenti periodici, saranno comunicate agli utenti entro un tempo massimo di 30/60 giorni mediante avviso sul sito internet del Comune e attraverso la documentazione allegata al primo documento di riscossione utile.

La Carta viene pubblicata con cadenza triennale. Quanto descritto in questa edizione è aggiornato al 01 Gennaio 2023. A fronte di importanti revisioni del servizio, il GESTORE si impegna a pubblicare sui siti aziendali aggiornamenti periodici anche nel corso dell'anno per essere sempre più trasparente e più vicina ai cittadini. Nel caso fosse necessario informare tempestivamente i cittadini, il Gestore si servirà anche di altre modalità di comunicazione (periodico di comunicazione comunale, volantini, App di servizio, etc.).

## **6 DOVE RICHIEDERLA**

È possibile richiedere o avere gratuitamente la Carta:

- Scaricandola dal sito [www.comune.montaltouffugo.cs.it](http://www.comune.montaltouffugo.cs.it)
- Scaricandola dai siti delle Associazioni dei Consumatori che hanno dato il consenso e presso le loro sedi.

## **7 ACCESSIBILITÀ ALLE INFORMAZIONI**

Per facilitare i rapporti tra cittadino e soggetto gestore, sono attivi i seguenti strumenti:

- a) Ufficio Clienti, presso il quale è possibile ottenere tutte le informazioni utili ed il materiale cartaceo relativo ai servizi resi dai Gestori.
- b) Sportello telefonico attraverso il quale è possibile:
  - ottenere informazioni relative ai servizi erogati;
  - avanzare reclami e segnalazioni di disservizi;

- c) Servizio di posta elettronica e PEC
- d) Sito internet contenente le informazioni utili sull'attività dei soggetti Gestori e l'illustrazione dei servizi erogati.

In Allegato 2 i riferimenti.

## **8 TUTELA DELLA PRIVACY**

Il trattamento dei dati personali degli Utenti nell'erogazione dei Servizi avviene nel rispetto delle disposizioni di cui al d.lgs. 196/2003, assicurando l'esercizio dei diritti previsti all'art. 7 del medesimo decreto. In Allegato 2 i riferimenti del Titolare del trattamento dei dati personali ed il Responsabile della protezione dei dati personali.

## **9 SUGGERIMENTI E PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO**

### **9.1 Segnalazioni da parte dell'utenza**

Qualsiasi violazione ai principi e agli standard fissati dalla presente Carta dei Servizi, ovvero qualsiasi segnalazione intesa al miglioramento del servizio, può essere segnalata dal diretto interessato direttamente al GESTORE, ovvero via posta/posta elettronica in forma scritta/elettronica, sull'apposita modulistica messa a disposizione e periodicamente revisionata.

Allo scopo di definire i progetti di miglioramento del servizio il GESTORE rende disponibile un resoconto contenente:

- numero, tipo di reclami e seguito dato ad essi;
- confronto con i dati precedentemente riscontrati;
- eventuali suggerimenti e segnalazioni per disfunzioni o miglioramento del servizio.

### **9.2 Rilevazione da parte del GESTORE**

Il grado di soddisfazione dell'utenza in merito alla qualità del servizio reso potrà avvenire anche attraverso una serie di indagini realizzate tramite analisi periodiche e/o con rilevazioni a campione con somministrazione di questionari agli Utenti.

Anche l'analisi dei reclami telefonici e dei reclami scritti inoltrati dagli utenti costituiscono un utile riferimento per la definizione di programmi di miglioramento continuo dei servizi di igiene urbana e collaterali.

Sul sito [www.comune.montaltouffugo.cs.it](http://www.comune.montaltouffugo.cs.it) sono pubblicati e accessibili questionari di soddisfazione del cliente sui servizi resi, nonché moduli di segnalazioni e reclami.

## **10 CONCILIAZIONE**

Le violazioni ai principi della presente Carta dei Servizi possono essere denunciate al GESTORE per iscritto, via fax, telefonicamente o con e-mail.

Al momento della presentazione del reclamo, il contribuente deve fornire tutti gli elementi in suo possesso (nome dell'incaricato che aveva seguito la pratica, eventuali fotocopie della medesima etc.) relativamente a quanto si ritiene oggetto di violazione, affinché l'Ente possa provvedere ad

una ricostruzione dell'iter seguito. Il GESTORE si attiva tempestivamente per la risoluzione della problematica e risponde entro 30 giorni lavorativi intercorrenti dalla data di ricevimento del reclamo.



## La GESTIONE CONTRATTUALE

### 11 GESTIONE DELLA TARIFFA E DEL RAPPORTO CON GLI UTENTI

Il GESTORE, nell'ambito della potestà regolamentare prevista dall'art. 52 del Decreto Legislativo n° 446/97, istituisce e disciplina la componente TARI dell'Imposta Unica Comunale "IUC" prevista dai commi dal 639 al 705 della legge n° 147/2013 e diretta alla copertura dei costi relativi al servizio di gestione dei rifiuti, in particolare stabilendo le condizioni, modalità e obblighi strumentali per la sua applicazione.

Il GESTORE svolge tutte le funzioni di supporto previste dalla legislazione vigente circa la fiscalità locale, con riferimento alle seguenti competenze:

- recepimento e compimento delle indicazioni dei Dirigenti delle Aree che interagiscono con le attività svolte, della Giunta Comunale e del Consiglio Comunale, per ciò che concerne la politica tributaria;
- mantenimento dei contatti con le forze sociali e le organizzazioni di categoria, per quanto attiene alla mera gestione;
- apprendimento di tutte le norme che riguardano la specifica materia, le loro modificazioni e la loro applicazione;
- definizione del Piano Economico Finanziario, della tariffa/tributo, degli atti Regolamentari per i Servizi;
- formazione degli avvisi di accertamento, di liquidazione, dei ruoli coattivi, oltre alla istruttoria del contenzioso tributario;
- organizzazione e gestione delle attività di natura tecnica ed amministrativa circa la istruttoria formale di atti e provvedimenti, acquisizione delle necessarie informazioni presso gli altri settori del GESTORE ovvero presso altre Amministrazioni ed Enti, anche privati, inserimento delle informazioni medesime nel sistema informativo automatizzato e la loro elaborazione, oltre al loro costante aggiornamento;
- organizzazione e gestione del rapporto con i Cittadini, in ordine alla diffusione delle informazioni, della modulistica, nonché della ricezione delle dichiarazioni e delle istanze di parte.

### 12 OGGETTO

I rapporti tra Utenti e GESTORE sono improntati al principio della collaborazione e della buona fede, secondo quanto stabilito e previsto dall'art. 10, comma 1, della legge n.212/2000 (Statuto del Contribuente).

La Carta dei Servizi ha lo scopo di attuare gli strumenti di comunicazione necessari al miglioramento dei procedimenti per rendere pienamente legittimo il rapporto Cittadini e GESTORE,

avviando in tal modo le necessarie procedure per rendere la fiscalità locale rispondente alle aspettative regolate dalle leggi vigenti.

Le indicazioni che seguono contengono indirizzi per l'adeguamento alla legge n.212/2000 sopra citata, al fine di razionalizzare ed applicare le procedure intese a dare maggiore efficienza ed efficacia alla Gestione dei Tributi, avendo riguardo ai diritti del Contribuente.

Gli standard di qualità individuati sono quelli generali, riferibili alla qualità complessiva del servizio offerto, e quelli specifici, riferiti ai procedimenti direttamente controllabili dal cittadino.

In aggiunta ai suddetti principi, il GESTORE, assicura che la gestione delle attività e dei processi in atto presso l'Ufficio venga svolta nell'osservanza delle norme di sicurezza per gli utenti ed i lavoratori; inoltre, si impegna a attuare ogni accorgimento affinché l'impatto con l'ambiente venga ridotto al minimo.

Tutti i dipendenti e collaboratori del GESTORE sono obbligati al rispetto delle norme che seguono e si adeguano conseguentemente alle disposizioni stesse

## **13 IL RAPPORTO CONTRATTUALE**

### **13.1 TARI**

Il Comune è titolare della potestà impositiva relativamente alla TARI – Tassa Rifiuti. Unitamente all'importo richiesto in qualità di soggetto attivo del tributo, richiede altresì il TEFA – Tributo provinciale per l'Esercizio delle Funzioni di tutela, protezione e igiene dell'Ambiente, per conto della Provincia alla quale vengono direttamente riversate le riscossioni.

Il Comune opera secondo la disciplina dettata dalla normativa nazionale in materia di TARI (di cui all'art. 1 commi 641 e seguenti della legge 27 dicembre 2013, n. 147 così come confermato dall'art. 1, commi 738 e 780 della legge 27 dicembre 2019, n. 160 e successive modificazioni ed integrazioni) e dal **Regolamento Comunale per la disciplina della Tassa Rifiuti – TARI** (approvato con delibera di Consiglio Comunale N.13 DEL 06 agosto 2020, così come modificato con delibera di Consiglio Comunale N. 46 del 28 novembre 2023) nel rispetto dei principi di imparzialità e trasparenza del proprio operato nei confronti dei contribuenti, assicurando altresì l'economicità delle attività svolte nonché la loro efficacia ed efficienza.

La tassa sui rifiuti (TARI) è la quota che ogni cittadino deve sostenere per coprire i costi della gestione dei rifiuti urbani.

La TARI, destinata a coprire integralmente i costi per i servizi di igiene urbana svolti sul territorio e determinati sulla base del piano finanziario del servizio, è dovuta da chiunque occupi o conduca, a qualsiasi titolo, locali o aree coperte o scoperte adibite a qualsiasi uso sul territorio comunale.

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 il 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.

Il dettaglio di eventuali esclusioni, esenzioni, riduzioni e agevolazioni della TARI, è contenuto nel regolamento di applicazione del tributo e nelle delibere annuali di approvazione delle tariffe consultabili sul sito internet istituzionale dell'Ente.

Il COMUNE effettua il calcolo del tributo e invia ai contribuenti il Modello F24 precompilato. All'importo della TARI, deliberato dal COMUNE, si aggiunge l'Addizionale Provinciale, nella misura determinata dalla Provincia, a cui viene riversata totalmente.

Il COMUNE mette a disposizione degli utenti lo Sportello fisico dedicato al servizio (SPORTELLLO TARI) al quale gli Utenti/Cittadini si possono rivolgere per chiedere le prestazioni descritte nella presente sezione.

**La gestione operativa del tributo comunale è demandata al Comune** che svolge le attività di gestione ordinaria e riscossione spontanea e coattiva della TARI.

### **13.2 Attivazione del servizio**

L'Utente entro 90 giorni solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile si impegna a richiedere **l'attivazione del servizio** (avvio del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani) al GESTORE mediante posta, mail o sportello fisico e online compilando il modulo appositamente redatto che può essere scaricato direttamente dal sito WEB oppure direttamente richiesti presso lo SPORTELLLO TARI.

La richiesta di attivazione del Servizio produce effetti dalla data in cui ha avuto inizio il possesso o la detenzione dell'immobile come indicata nella richiesta presentata dall'Utente. A richiesta ricevuta, il GESTORE trasmetterà al nuovo Utente del Servizio entro trenta (30) giorni lavorativi una risposta scritta indicando il **Codice Utente** ed il **Codice Utenza** assegnati e la data a partire dalla quale decorre l'attivazione del servizio ai fini del pagamento della TARI.

### **13.3 Variazione e cessazione del servizio**

Le **richieste di variazione del servizio** (modifica dei presupposti per il pagamento della tariffa) o **cessazione del servizio** (decadenza dei presupposti per il pagamento della tariffa e la contestuale disattivazione del servizio di raccolta), dovranno essere inviate al GESTORE, entro 90 giorni solari dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione, allo SPORTELLLO TARI GESTORE mediante posta elettronica o presentate direttamente presso lo sportello TARI utilizzando i moduli appositamente redatti che possono essere scaricati direttamente dal sito WEB [www.comune.montaltouffugo.cs.it](http://www.comune.montaltouffugo.cs.it) oppure direttamente richiesti presso gli Uffici del GESTORE.

Sulla base della richiesta da parte di ogni specifica Utenza, il GESTORE assicura una risposta chiara e trasparente.

### **13.4 Fatturazione**

L'importo della TARI da versare al Comune viene quantificato una volta l'anno dall'Ufficio Tributi sulla base delle tariffe approvate dal Consiglio Comunale ai sensi della normativa vigente.

Viene comunicato con apposito avviso di pagamento recapitato al domicilio fiscale di ogni singolo Utente (coincidente con la residenza anagrafica ovvero sede legale, salvo diversa comunicazione) che ha regolarmente denunciato l'occupazione di un immobile sul territorio comunale mediante la dichiarazione TARI, oppure a seguito di accertamento d'ufficio.

L'avviso di pagamento indica l'importo dovuto per la componente rifiuti ed il tributo provinciale e contiene l'ubicazione, la superficie assoggettata a tassazione distinta per categoria tariffaria, le tariffe applicate, l'importo di ogni singola rata e le scadenze nel rispetto delle disposizioni di cui alla delibera ARERA n. 444/2019.

Il Comune, con apposita deliberazione, stabilisce le scadenze di pagamento prevedendo la possibilità di procedere al pagamento rateale ovvero in un'unica soluzione annuale da corrispondere entro la scadenza della prima rata.

L'Utente ha l'obbligo di corrispondere il costo del servizio goduto entro e non oltre la scadenza indicata e vengono garantite la seguente modalità di pagamento:

- F24;
- tramite il sistema di homebanking;

Al documento di pagamento sono allegati i bollettini per l'importo rateale dovuto. L'Utente può richiedere mediante specifica istanza un'ulteriore rateizzazione entro il termine del pagamento riportato nel documento di riscossione.

### **13.5 Reclami**

In caso di reclami da parte di qualsiasi Utente, il GESTORE applica una procedura che consente mediante informatizzazione la classificazione di tutte le richieste scritte dell'Utente analizzando se la richiesta è un vero e proprio reclamo o una richiesta di informazioni o di rettifica degli importi addebitati.

Il GESTORE inoltre 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.

Il GESTORE garantisce entro trenta (30) giorni una risposta motivata ai reclami in modo chiaro e comprensibile.

### **13.6 Rettifiche**

Laddove nell'avviso di pagamento fossero riscontrati dati non corrispondenti alla situazione del contribuente è possibile attivare la procedura di riesame in autotutela con la presentazione di apposita istanza, ovvero di richiesta verbale per le controversie di più semplice definizione.

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 utilizzando i moduli appositamente redatti che possono essere scaricati direttamente dal sito WEB [www.comune.montaltouffugo.cs.it](http://www.comune.montaltouffugo.cs.it) oppure direttamente richiesti presso lo SPORTELLO TARI del GESTORE.

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 o con liquidazione del rimborso al contribuente.

Entro sessanta (60) giorni lavorativi l'ufficio preposto risponde alla richiesta di rettifica degli importi addebitati in modo chiaro e comprensibile.

### **13.7 Morosità**

Il pagamento della bolletta deve avvenire entro il termine indicato sulla stessa.

In caso di omesso, insufficiente o tardivo versamento della TARI alle prescritte scadenze, viene irrogata la sanzione prevista dalla norma.

Al contribuente che non versi alle scadenze riportate sull'avviso di pagamento le somme indicate, è notificato entro il 31 dicembre del quinto anno successivo all'anno per il quale il tributo è dovuto, apposito sollecito di versamento, ovvero avviso di accertamento, con l'indicazione delle somme da versare entro sessanta giorni dalla sua notifica e maggiorato di eventuali spese.

In mancanza del pagamento il GESTORE provvederà al recupero del credito per vie legali.

### **13.8 Diritto di accesso agli atti**

È garantito l'accesso agli atti dell'Ente gestore in conformità alla L. 7 agosto 1990 n. 241 ed il DPR 27 giugno 1992, n. 352 che disciplinano le modalità di accesso agli atti amministrativi.

In particolare, l'Utente ha diritto di esaminare documenti o atti che lo riguardino e di farne copia a sue spese. La richiesta di accesso deve essere motivata e indirizzata al GESTORE che ha trenta (30) gg per rispondere.

### **13.9 Informazioni al Contribuente**

Il GESTORE assume idonee iniziative volte a consentire la completa, costante ed agevole conoscenza delle disposizioni regolamentari e amministrative vigenti in materia tributaria, anche curando la predisposizione di testi coordinati e mettendo gli stessi a disposizione gratuita dei Contribuenti.

Il GESTORE porta a conoscenza dei contribuenti le aliquote e tariffe adottate, con mezzi idonei e tempestivamente, oltre ad ogni altro atto amministrativo modificativo delle funzioni e dei procedimenti.

Il GESTORE provvede a dare esecuzione a quanto sopra fornendo ai Cittadini tutte le notizie utili in ordine agli orari di apertura degli Uffici, alla loro localizzazione ai numeri di telefono utili, alla posta elettronica ed a quant'altro necessario al riguardo, oltre ai nominativi dei Responsabili dei singoli tributi.

### **13.10 Conoscenza degli atti e semplificazione**

Il GESTORE assicura l'effettiva conoscenza da parte del Contribuente degli atti allo stesso destinati, provvedendo ad inviarli nel luogo dell'effettivo domicilio, quale desumibile dalle informazioni in possesso della stessa Amministrazione o di altre Amministrazioni pubbliche indicate dal Contribuente, ovvero nel luogo ove lo stesso ha eletto domicilio speciale ai fini dello specifico procedimento cui si riferiscono gli atti da comunicare.

Gli atti sono, in ogni caso, comunicati con modalità idonee a garantire che il loro contenuto non sia conosciuto da soggetti diversi dal loro destinatario, ferme restando le disposizioni in materia di notifica degli atti tributari.

Il GESTORE informa il contribuente di ogni fatto o circostanza a sua conoscenza dai quali possa derivare il mancato riconoscimento di un credito ovvero la irrogazione di una sanzione, richiedendogli di integrare o correggere gli atti prodotti che impediscono il riconoscimento, seppure parziale, di un credito.

Il GESTORE, inoltre, assume iniziative volte a garantire che i modelli di comunicazione, le istruzioni ed in generale ogni altra propria comunicazione siano messi a disposizione del contribuente in tempi utili e siano comprensibili anche ai contribuenti sforniti di conoscenze in materia tributaria, così che possano ottemperare alle obbligazioni tributarie con il minor numero di adempimenti e nelle forme meno costose e più agevoli.

In ogni caso ai contribuenti non possono essere chiesti atti, documenti ed informazioni già in possesso del GESTORE o di altre Amministrazioni Pubbliche indicate dal contribuente.

Detti documenti ed informazioni sono acquisiti gratuitamente ai sensi della legge n.241/90, oltre che dalle leggi regolanti le specifiche norme tributarie.

Prima di procedere alla notifica di atti derivati dall'accertamento di tributi risultanti dalle comunicazioni o dichiarazioni qualora sussistano incertezze su aspetti rilevanti della fattispecie, il GESTORE può invitare il contribuente, con mezzi idonei, a fornire i chiarimenti necessari o a produrre i documenti mancanti entro il termine indicato dalla normativa vigente o entro quello concordato con il Comune stesso.

Tale disposizione si applica anche quando, dall'accertamento, emerga la spettanza di un minor rimborso rispetto a quello richiesto dal contribuente.

## **14 DIRITTI E DOVERI DEI CONTRIBUENTI**

I dipendenti ed i collaboratori a cui sia affidata l'attività di accertamento, liquidazione e riscossione di tributi comunali sono obbligati ad un corretto comportamento nei confronti dei Contribuenti fornendo le informazioni e gli aiuti richiesti, compatibilmente con le esigenze di servizio e nel rispetto delle norme sulla privacy, per cui l'accesso dei cittadini alle informazioni ed agli atti tributari che li riguardano è organizzato in modo da tutelarne la riservatezza. I contribuenti debbono rispettare gli orari stabiliti, accedendo agli Uffici del GESTORE secondo le regole del buon comportamento.

## 15 STANDARD RELATIVI ALLA CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

Nel perseguimento dei principi fondamentali di erogazione del servizio, il GESTORE si impegna a rispettare, gli obiettivi da raggiungere e gli standard minimi di qualità del servizio, riportati nella seguente tabella. Gli standard individuano il livello di servizio garantito.

Gli standard devono intendersi al netto dei tempi necessari all'eventuale rilascio di autorizzazioni, permessi, adempimenti a carico dell'Utente o dell'Autorità e fanno riferimento alle date di ricezione delle richieste indicate nel protocollo aziendale. Inoltre, sono da considerarsi validi in condizioni normali di servizio; quindi, il loro rispetto non potrà essere garantito nell'eventualità di eventi fortuiti e di forza maggiore.

Parametro qualità	Standard minimo garantito
Periodo apertura al pubblico degli sportelli TARI	Almeno 3 ore ogni 7 giorni
Periodo apertura numero per le informazioni relative alla TARI	Almeno 3 ore al giorno (dal lunedì al venerdì)
Tempi riscontro richieste/suggerimenti/reclami scritti degli utenti, a partire data di ricevimento	Entro 30 giorni
Periodicità emissione fatture relative alla Tariffa	Entro i termini annualmente deliberati dal Comune in base alle tariffe approvate con Deliberazione del Consiglio Comunale
Periodicità emissione solleciti/avvisi di accertamento	Entro il quinto anno successivo a quello cui il tributo è riferito.
Tempo rettifica fatturazione, dalla ricezione della richiesta scritta	Entro 210 giorni, per le posizioni escluse dai conguagli dell'ordinario ciclo di fatturazione. Entro la prima fatturazione utile, per le posizioni rientranti nell'ordinario ciclo di fatturazione.
Tempo invio rimborso spettante a seguito reclamo scritto	Entro 12 mesi
Sportello al Pubblico Indicazione di soluzioni sulla base delle problematiche prospettate	In tempo reale, nei giorni indicati di ricevimento pubblico. Tempo di attesa massimo 25 minuti. Nei mesi successivi all'emissione del ruolo è possibile che i tempi di attesa siano leggermente superiori e comunque non superiori a 40 minuti nelle ore centrali del mattino.
Emissione ruolo ordinario Predisposizione su supporto informatico dell'elenco dei contribuenti per partita con imposta dovuta ed altri parametri come previsti per legge	Le tempistiche saranno concordate con il Servizio Entrate che ne richiederà la lavorazione con un anticipo di 30 giorni rispetto all'emissione
Emissione ruolo straordinario Predisposizione su supporto informatico dell'elenco dei contribuenti per partita con imposta dovuta ed altri parametri come previsti per legge	Ogni qualvolta gli accertamenti d'ufficio lo rendano necessario
Emissione questionari Invio di questionari con richiesta di planimetrie al fine di evitare sopralluoghi	Ogni volta che si presentano nuove iscrizioni e/o denunce di variazioni

## 16 ISTITUTI A 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.

I principali sono:

- l'Autotutela, ovvero il potere dell'Amministrazione Pubblica di correggere o annullare i propri atti che in sede di riesame siano riconosciuti illegittimi o infondati;
- l'Interpello, attraverso apposita istanza all'Ufficio Tributi;
- il Ricorso alle Commissioni Tributarie, con avvio dell'iter del processo tributario nei casi in cui il contribuente ritenga illegittima o infondata la pretesa dell'ufficio;
- il Ricorso al Garante del Contribuente, previsto dallo Statuto dei diritti del contribuente che opera presso la Direzione Regionale dell'Agenzia delle Entrate con il compito di verificare le irregolarità e le disfunzioni dell'amministrazione fiscale segnalate dai cittadini.



## **GESTIONE SERVIZI RACCOLTA RIFIUTI E SPAZZAMENTO**

I servizi di igiene urbana nel territorio del COMUNE sono stati affidati tramite gara d'appalto a **CALABRA MACERI E SERVIZI SPA.**

### **17 L'AZIENDA E LE CERTIFICAZIONI**

Calabra Maceri e Servizi S.p.A., nasce a Rende (CS) nel 1990 con lo scopo di intercettare materiali di recupero dal volume complessivo di rifiuti prodotti nell'area urbana di Cosenza, sottraendoli alle discariche per valorizzarli come materia prima seconda. I servizi ambientali sono il core business dell'azienda e vengono svolti su input degli Enti Pubblici secondo le prescrizioni dei bandi di gara. La missione dell'azienda non è la semplice erogazione dei servizi, ma consiste anche nell'educare i cittadini al rispetto dell'ambiente e a consolidare quelle attività utili al mantenimento del deoro urbano e al raggiungimento degli obiettivi di legge legati alla Raccolta Differenziata. I principali servizi sul territorio rivolti alla collettività possono essere raggruppati in tre tipologie: raccolta delle differenti frazioni di rifiuti solidi urbani da utenze domestiche e non domestiche secondo la modalità del "porta a porta" o dai cassonetti di prossimità; raccolta rifiuti tramite gestione di centri di raccolta o stazioni ecologiche e servizi di spazzamento manuale e meccanizzato, pulizia, diserbo e sanificazione di strade e piazze comunali.

Grazie all'utilizzo di tecnologie innovative e scelte strategiche votate alla sostenibilità ambientale, l'azienda ha aumentato notevolmente il volume di affari, superando nel 2023 un fatturato annuale di €95.000.000,00. Oggi l'azienda dispone di moderni ed efficienti impianti di selezione, trattamento e recupero; di un parco automezzi di oltre 200 veicoli con svariate caratteristiche e dimensioni; impiega attualmente più di 450 unità; effettua servizi di raccolta a Enti pubblici e a Privati con una media di circa 35.000 ritiri al mese e lavora circa 950 tonnellate di rifiuti al giorno, di cui almeno l'80% viene destinato al recupero. Dal 2018 l'azienda ha ampliato la propria gamma di servizi mettendo a disposizione il proprio know-how nella progettazione e realizzazione di impianti di digestione anaerobica per la trasformazione della FORSU.

L'azienda dispone di due stabilimenti, rispettivamente dislocati in C/da Cutura e C/da Lecco di Rende (CS), entrambi dotati delle più moderne tecnologie per lo stoccaggio, la selezione, il trattamento e il recupero dei rifiuti non pericolosi, nello specifico di: una linea di selezione automatizzata, dotata di lettori ottici, vaglio rotante, vagli balistici, separatori magnetici, o deferrizzatori, e separatori a correnti indotte, con sezione di pressatura finale per il recupero di imballaggi di carta e cartoni; una linea di selezione automatizzata, dotata di lettori ottici, vaglio rotante, vagli balistici, separatori magnetici, o deferrizzatori, e separatori a correnti indotte, con sezione di pressatura finale per il recupero di imballaggi di plastica e metalli; una linea di trattamento e recupero di rifiuti urbani indifferenziati, attraverso trattamento meccanico biologico e

successiva vagliatura e deferrizzazione, finalizzati alla produzione di un prodotto idoneo al recupero energetico e/o alla ricopertura di discariche dismesse; una linea di trattamento e recupero di inerti di C&D; una linea di trattamento scarti per la produzione di CSS Combustibile; un impianto di trattamento e recupero rifiuti organici, verde e ramaglie, finalizzato alla produzione di biometano per autotrazione ed ammendante compostato per l'agricoltura; una linea di trattamento e recupero rifiuti ingombranti.

L'azienda è iscritta all'Albo Nazionale Imprese che esercitano la gestione dei rifiuti alla Categoria 1 Classe B (n° CZ000008 del 06/11/2019); alla Categoria 4 Classe B ( n° CZ000008 del 07/06/2021); alla Categoria 5 Classe C ( n° CZ000008/OS del 06/07/2020); alla Categoria 8 Classe C ( Albo Nazionale Gestori Ambientali n° CZ000008 del 02/08/2022); alla Categoria 9 Classe C ( Albo Nazionale Gestori Ambientali n° CZ000008 del 03/08/2022); alla Categoria 10A Classe C ( Albo Nazionale Gestori Ambientali n° CZ000008 del 20/01/2015).

L'azienda opera secondo le prescrizioni e condizioni dell'Autorizzazione Integrata Ambientale con iscrizione n°9199 del 17/08/2018 di cui al ddg n. 5441 del 07/05/2014, modificata con ddg n. 11471 del 23.10.2015 (modifica sostanziale) e ddg n. 3384 del 29.03.2017 (presa d'atto modifica non sostanziale e aggiornamento pmc) per l'impianto di stoccaggio, deposito preliminare, messa in riserva e trattamento rifiuti localizzato nel comune di rende (cs) nella zona industriale di c.da lecco in via m.polo"; e iscrizione n°5195 del 24/04/2019 di cui al D.Lgs 152 del 2006, Art. 208 e ss.mm. e il rinnovo autorizzazione unica di un "impianto di recupero rifiuti speciali pericolosi e non pericolosi" localizzato nel comune di rende (cs) nella zona industriale di c.da Cutura.

L'azienda dispone delle seguenti certificazioni: Attestazione n.4620/46/01 del 23/03/2020 rilasciata da DAP SOA S.p.A. categorie OG1 CLASS. IVBIS-OG12 CLASS. IIIBIS-OS14CLASS. VI-OS23 CLASS.I; UNI EN ISO 9001:2015 Certificazione Sistema Gestione Qualità secondo la norma, rilasciata dal RINA in data 06/11/2017; UNI EN ISO 14001:2015 Certificazione Sistema Gestione Ambientale secondo la norma, rilasciata dal RINA in Prima emissione il 29/09/2004; ISO 45001:2018 Certificazione Sistema Gestione Sicurezza e Salute sul luogo di lavoro, rilasciata dal RINA in data 06/12/2016; SA 8000:2014 Certificazione Sistema gestione Responsabilità Sociale, rilasciata dal RINA in Prima emissione il 25/08/2016; Certificato REG 333 rilasciato da RINA in data 17/01/2017; Certificazione sulla sostenibilità dei biocarburanti e dei bioliquidi, rilasciato da RINA in data prima emissione 06/07/2018; ISO 50001:2018 Certificazione di Sistema di Gestione per l'Energia secondo la norma, rilasciata dal RINA in Prima emissione il 25/11/2019; Best 4 PLUS Certificazione Sistema Integrato secondo la norma, rilasciato dal RINA il 28/03/2022; Attestato di conformità al Piano Industria 4.0 rilasciato dal RINA il 26/11/2019; Certificato d'iscrizione ANID Rilasciato da ANID - Associazione Nazionale delle Imprese.

## **18 GLI STANDARD DI QUALITÀ**

I servizi di gestione dei rifiuti urbani sono svolti nel rispetto del Contratto di Servizio e del Regolamento di gestione dei rifiuti urbani approvato dal COMUNE.

Nel contesto degli obiettivi concordati con l'Amministrazione Comunale il soggetto gestore considera determinanti per la qualità dei servizi di igiene ambientale i seguenti fattori:

- 1) continuità e regolarità di erogazione delle prestazioni su tutto il territorio servito;
- 2) tutela dell'ambiente;
- 3) completezza ed accessibilità all'informazione da parte del cliente;
- 4) formazione del personale;
- 5) rapidità di intervento in caso di disservizio.

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

Gli indici di qualità vengono monitorati a cadenza fissa al fine di adottare tempestivamente azioni di miglioramento e opportune innovazioni tecniche e gestionali.

Gli standard di qualità individuati si dividono in:

- standard generali;
- standard specifici.

## **19 STANDARD GENERALI**

Sono gli standard che misurano la qualità del rapporto con l'Utenza ed i livelli di prestazione nelle attività comuni a tutti i servizi del soggetto gestore.

### **19.1 Verifica efficienza servizio, procedure di reclamo e tutela dell'utente**

L'esperienza acquisita nell'ambito della gestione dei servizi di igiene urbana ha permesso al Gestore Tecnico di sviluppare ed attuare una serie di meccanismi di controllo e feedback per una valutazione interna del proprio operato e per una valutazione del livello di gradimento da parte degli utenti del Comune di MONTALTO UFFUGO attraverso apposite indagini periodiche.

Tali meccanismi di controllo permettono:

1. Verifica periodica dello stato di funzionamento dei mezzi e delle attrezzature, nonché programmazione delle attività di manutenzione e sostituzione mezzi,
2. Verifica periodica dei livelli di qualità, efficienza dei servizi prestati, rivolta agli utenti del servizio che verranno coinvolti per esprimere un loro parere.
3. Riunioni periodiche e tavoli tecnici con il Comune, il Direttore dell'Esecuzione del Contratto e il RUP, finalizzati alla rilevazione delle criticità e alla loro risoluzione.
4. Le criticità o le problematiche, riscontrate dall'utente, potranno essere comunicate direttamente al numero verde, messo a disposizione, oppure tramite il modulo di segnalazione disservizi.

Il modulo per la segnalazione dei disservizi è presente sul sito

\_\_\_\_[www.calabramaceri.it](http://www.calabramaceri.it)\_\_\_\_\_

## **19.2 Tempi di risposta alle richieste dell'Utente**

Gli Utenti possono presentare richieste di informazione e reclami inerenti al servizio sia in forma scritta, sia in forma verbale, presso gli uffici o presso i recapiti telefonici o telematici di cui sopra.

A seguito di un reclamo ricevuto, il Gestore si impegna a comunicare all'utente l'esito degli accertamenti compiuti, indicando altresì i termini entro i quali provvederà alla rimozione delle eventuali irregolarità riscontrate. Il Gestore si impegna a rispondere ad ogni richiesta d'informazione, chiarimenti o reclami pervenuti per iscritto o via e-mail entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi.

Se la complessità del reclamo non consente il rispetto del tempo di risposta prefissato, l'utente viene tempestivamente informato sullo stato di avanzamento della sua pratica e sui tempi ipotizzati di conclusione.

L'impresa eseguirà il servizio conformemente a quanto previsto dal Capitolato speciale di Appalto, dalla relazione Tecnico-organizzativa e dalla normativa vigente.

I reclami pervenuti vengono classificati per tipologia su supporto informatico. I dati relativi vengono elaborati per formare statistiche e monitorare i disservizi al fine di porre in atto le conseguenti azioni correttive.

Alle segnalazioni di disservizi, il Gestore darà rimedio entro ventiquattro ore dalla chiamata dell'utente, salvo il caso in cui la natura del disservizio sia tale da richiedere un intervento urgente, immediato e tempestivo.

## **19.3 Tutela dell'Utente**

Il Gestore garantisce agli utenti un trattamento dei dati personali conforme alle direttive del Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 – codice in materia di protezione dei dati personali - e regolamento U.E. 679/2016. Per il quale ha ricevuto da parte del Comune di MONTALTO UFFUGO l'autorizzazione al trattamento dei dati.

## **19.4 Organi di Tutela**

Gli utenti che registrano inadempienze o inefficienze rispetto agli obblighi del Gestore, erogatrice del servizio, con la presente carta dei Servizi, possono rivolgersi alle Associazioni di tutela dei diritti dei consumatori.

## **20 STANDARD SPECIFICI**

Sono gli standard che misurano la qualità delle prestazioni che l'Utente è in grado di valutare direttamente nel rapporto quotidiano con i singoli servizi resi dal soggetto gestore. L'organizzazione dei servizi è definita dal contratto di servizio, disponibile e consultabile presso l'Amministrazione Comunale ed il soggetto gestore.

Nell'ambito delle prestazioni principali rientrano i servizi di raccolta di rifiuti urbani ed i servizi di trasporto degli stessi. Tali servizi sono strutturati secondo le modalità definite dal capitolato, dall'offerta tecnica e successive intese con gli uffici comunali.

Nell'ambito delle prestazioni secondarie rientrano i Servizi di pulizia e di spazzamento delle strade.

## 20.1 Raccolta differenziata dei rifiuti urbani

Per raccolta differenziata si intende la raccolta idonea a raggruppare i rifiuti urbani in frazioni merceologiche omogenee, compresa la frazione organica umida, destinate al riutilizzo, al riciclaggio ed al recupero di materia e/o energia.

La raccolta dei rifiuti è effettuata con frequenze e secondo modalità idonee ad assicurare la salvaguardia igienico-ambientale ed il decoro degli spazi pubblici. Sull'intero territorio del COMUNE la raccolta dei rifiuti urbani avviene con la modalità domiciliare con sistema porta a porta.

Il sistema di raccolta "porta a porta" integrale ha sostituito il cosiddetto sistema di raccolta stradale. L'obiettivo è fornire un sistema efficiente ed efficace, garantendo standard sempre crescenti a livello di qualità del servizio e di percentuale di raccolta differenziata.

La raccolta "porta a porta" è rivolta sia alle utenze domestiche (UD) che alle utenze non domestiche (UND), ognuna delle quali avrà un proprio calendario di raccolta.

Le frazioni merceologiche di rifiuto interessate dalla raccolta "porta a porta" sono le seguenti:

TIPOLOGIA DI RIFIUTO	TIPOLOGIA CONTENITORE UD/UD CONDOMINI	TIPOLOGIA CONTENITORE UND
Frazione organica	Mastello marrone da 40LT/ carrellato marrone da 120/240 LT	Carrellato marrone da 120/240 LT
Frazione residua non riciclabile	Mastello unico grigio da 50LT	Carrellato grigio da 120/240 LT
Plastica e metalli	Mastello unico grigio da 50LT	Carrellato azzurro da 120/240 LT
Carta e cartone	Mastello unico grigio da 50LT	
Vetro	Mastello verde da 30LT	Carrellato verde da 120/240 LT

L'utenza domestica dovrà esporre i propri sacchi/mastelli/contenitori assegnati all'esterno delle abitazioni, a partire dalle ore 21:00 del giorno precedente la raccolta ed entro e non oltre le ore 05:00 del giorno di raccolta e li ritirerà a svuotamento effettuato.

I calendari di raccolta differenziata a MONTALTO UFFUGO sono diversificati in base alle utenze (UD E UND).

Il territorio comunale è stato suddiviso in 9 zone:

- **ZONA 1:** Centro – Frazioni montane
- **ZONA 2:** Centro – Fraz. San Nicola
- **ZONA 3:** Centro Storico - Pontecorvo
- **ZONA 4:** Madonna delle Grazie – Lucchetta – Scalo – Santa Rita
- **ZONA 5:** Settimo – Sant'Antonello
- **ZONA 6:** Settimo – Sant'Antonello ( traverse)
- **ZONA 7:** Mesca – Taverna – Stazione - Pianette ( traverse)
- **ZONA 8:** Mesca – Taverna – Stazione – Pianette
- **ZONA 9:** Zone rurali

In **Allegato 4** le singole vie servite ed il Piano di Raccolta.

Frequenze di raccolta delle varie tipologie di rifiuto per le utenze domestiche (UD):

TIPOLOGIA DI RIFIUTO	MODALITA' DI RACCOLTA	FREQUENZA SETTIMANALE (tutto l'anno)
Frazione organica	Porta a porta	3/7
Frazione residua non riciclabile	Porta a porta	1/7
Plastica e metalli	Porta a porta	1/7
Carta e cartone	Porta a porta	1/7
Vetro	Porta a porta	1/7

Calendario raccolta rifiuti utenze domestiche:

Frequenze di raccolta delle varie tipologie di rifiuto per le **utenze non domestiche (UND)**:

TIPOLOGIA DI RIFIUTO	MODALITA' DI RACCOLTA	FREQUENZA SETTIMANALE
Frazione organica	Porta a porta	3/7
Frazione residua non riciclabile	Porta a porta	1/7
Plastica e metalli	Porta a porta	1/7
Carta e cartone	Porta a porta	1/7
Vetro	Porta a porta	1/7

Calendario raccolta rifiuti **utenze non domestiche**:

## **20.2 Raccolta a chiamata dei rifiuti ingombranti, dei RAEE e del verde**

Il servizio prevede il ritiro a domicilio di rifiuti ingombranti, dei RAEE e del verde da giardino (sfalci e piccole potature) attraverso prenotazione telefonica al numero verde **800973217/0984403357** o attraverso i canali whatsapp **3357958581/3397361334** . Per i rifiuti del verde, il conferimento dovrà avvenire attraverso sacchi riutilizzabili e buste in rafia già disponibili ed eventualmente fornite dall'Ente appaltante per le utenze dotate di giardini.

### **20.3 Raccolta abiti usati**

Il servizio prevede il ritiro a domicilio di indumenti usati, conferiti in buste trasparenti in prossimità della propria abitazione, su cadenza trimestrale, secondo le date indicate sul nostro sito web [www.calabramaceri.it](http://www.calabramaceri.it).

### **20.4 Raccolta oli vegetali**

Il servizio prevede il ritiro a domicilio di indumenti usati, conferiti in taniche da 5 litri in prossimità della propria abitazione, su cadenza trimestrale, secondo le date indicate sul nostro sito web [www.calabramaceri.it](http://www.calabramaceri.it).

### **20.5 Raccolta pannolini e pannoloni**

Il servizio porta a porta viene effettuato congiuntamente con la raccolta della frazione secca residua non riciclabile, su cadenza settimanale, sull'intero territorio comunale.

### **20.6 Raccolta e trasporto delle pile esauste e dei farmaci scaduti**

Il servizio prevede il ritiro dai rivenditori del nuovo (farmacie per i farmaci e ferramenta, tabaccai, centri commerciali per le pile) che aderiscono al posizionamento degli appositi contenitori di raccolta, su cadenza mensile. I punti di raccolta sono indicati sul nostro sito web [www.calabramaceri.it](http://www.calabramaceri.it).

### **20.7 Centro Comunale di raccolta**

L'azienda si occupa a pieno titolo della gestione del Centro di Raccolta comunale, nel rispetto delle normative di sicurezza ed igiene, secondo gli orari di apertura previsti dal contratto con l'Ente, con la presenza fissa di un addetto e lo svuotamento e prelievo dei rifiuti conferiti dai cittadini, presso lo stesso, una volta a settimana per ogni frazione merceologica. Il centro offre al cittadino l'opportunità di conferire dal lunedì al sabato, dalle ore 9:00 alle ore 12:00, le seguenti frazioni merceologiche, solo ed esclusivamente se correttamente separate e differenziate: frazione organica, frazione residua non riciclabile, pannolini e pannoloni, imballaggi in plastica e metalli, imballaggi in carta e cartone, imballaggi in vetro, scarti di giardinaggio e potature, pile, farmaci, ingombranti legnosi e ferrosi, R.A.E.E..

### **20.8 Servizio di spazzamento stradale**

La pulizia del suolo pubblico (strade, piazze, marciapiedi pubblici e/o privati ad uso pubblico) è effettuata sia manualmente, sia attraverso ausili meccanici.

Il soggetto gestore attua tutti gli accorgimenti tecnici necessari ad evitare il sollevamento di polveri, l'ostruzione delle caditoie stradali e dei manufatti, l'emissione di odori sgradevoli e di rumori molesti. Nel territorio del COMUNE il servizio di spazzamento stradale è strutturato secondo le

---

modalità definite dal contratto di servizio e dal progetto tecnico presentato in fase di gara, secondo un programma che elenca le strade e le frequenze di pulizia delle stesse. Nelle strade che non sono elencate nel programma gli interventi di spazzamento saranno effettuati su disposizione degli uffici tecnici del COMUNE.

A seconda delle caratteristiche delle strade il servizio viene eseguito secondo le seguenti modalità:

- Spazzamento Manuale
- Spazzamento Misto
- Spazzamento Misto/Mec.

In **Allegato 5** le singole vie servite ed il Piano di Spazzamento e Lavaggio Strade.

## **21 CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEI SERVIZI**

L'Azienda s'impegna a garantire la continuità e la regolarità del servizio di igiene urbana, attraverso strumenti organizzativi che consentono il controllo sistematico delle attività di servizio programmate, quali:

- la presenza costante durante i turni di lavoro di assistenti addetti alla verifica dei servizi e alla risoluzione delle situazioni problematiche o impreviste
- il collegamento tra gli operatori ed il centro servizi a mezzo di sistema voce e SMS connessi al sistema di comunicazione telefonica
- il monitoraggio delle operazioni svolte da ciascuna unità operativa
- la disponibilità di un'officina di pronto intervento per la riparazione degli automezzi durante il turno di lavoro.

In caso di sciopero, oltre agli obblighi di capitolato/progetto, l'Azienda si impegna a concordare con i lavoratori - e con le strutture sindacali ove presenti – l'organizzazione funzionale e operativa destinata a garantire i servizi minimi indispensabili.

Compatibilmente con i necessari criteri di economicità e con le tecnologie offerte sul mercato dell'igiene urbana, l'Azienda è impegnata a limitare il disagio potenzialmente derivante all'utenza per i rumori prodotti durante lo svuotamento dei contenitori e nelle operazioni di pulizia meccanizzata delle vie, adottando tutti gli accorgimenti che a ciò si rendono necessari.

Per i servizi di igiene urbana vengono impiegati automezzi e motomezzi:

- idonei al trasporto dei rifiuti
- dotati di caratteristiche tecniche tese a limitare i rumori e gli odori e ad evitare le perdite di liquidi
- di dimensioni conformi alla viabilità della zona operativa
- tenuti in perfetta efficienza

La frequenza di svuotamento dei contenitori viene rispettata indipendentemente dal livello di riempimento.

L'eventuale mancato svuotamento è da imputare a cause di forza maggiore, quali veicoli in sosta non autorizzata o interruzioni stradali o mancata esposizione negli orari prefissati.



Nell'arco delle 24 ore successive viene in ogni caso garantito lo svuotamento del contenitore o comunque se trattasi di materiale conforme nel giorno corretto di raccolta.

## **22 RAPPORTI CON IL CITTADINO-UTENTE**

### **22.1 Dipendenti**

Il personale addetto al servizio è in possesso di adeguati requisiti di professionalità, formazione ambientale ed adeguata conoscenza dei termini usati nella gestione dei rifiuti.

Tutto il personale del soggetto gestore è impegnato a soddisfare le richieste degli Utenti ed a migliorare il livello qualitativo del servizio. Il soggetto gestore cura la formazione del personale affinché adotti verso gli Utenti comportamenti professionali che facilitino la comunicazione. Il personale è tenuto a rivolgersi ai Cittadini-Utenti con rispetto e cortesia e ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi. I dipendenti sono inoltre tenuti a fornire le proprie generalità sia nei rapporti diretti sia nelle comunicazioni telefoniche. Il personale aziendale è munito di tesserino di riconoscimento ed è tenuto ad esibirlo a chiunque ne faccia richiesta.

### **22.2 Informazioni e comunicazioni all'Utente**

Il soggetto gestore assicura una continua e completa informazione agli Utenti circa le modalità di prestazione dei servizi, il miglior utilizzo degli stessi ed ogni altra iniziativa a tal fine promossa. Gli strumenti di informazione utilizzati sono i seguenti:

- campagne informative e promozionali, realizzate per l'avvio o l'estensione di servizi e per la sensibilizzazione degli Utenti alla corretta fruizione del servizio;
- materiale informativo inviato agli Utenti;
- comunicati stampa e servizi televisivi;
- incontri con i Cittadini-Utenti o loro rappresentanti territoriali;
- organizzazione di punti informativi in occasione di eventi di ampia frequentazione;
- attivazione di iniziative volte a promuovere e diffondere l'educazione ambientale nelle scuole.

Il soggetto gestore si impegna ad assicurare chiarezza e comprensibilità dei messaggi all'Utenza, adottando un linguaggio facile e accessibile. Il soggetto gestore effettua inoltre periodici sondaggi, con cadenza almeno biennale, per accertare l'efficacia delle informazioni e delle comunicazioni inoltrate e per recepire eventuali ulteriori esigenze dell'Utenza.

Il Gestore assicura una puntuale informazione ai cittadini-Utenti adottando, in particolare, i seguenti strumenti.

#### **22.2.1 Materiale – bollettino informativo**

Ogni qualvolta vengono modificate le modalità di raccolta dei rifiuti o di espletamento delle raccolte differenziate, sia in modo continuativo che per necessità puntuali e limitate nel tempo (es. sperimentazioni), viene data comunicazione ai cittadini interessati tramite volantinaggio, abitazione per abitazione, o ricorrendo a cartelli posti a fianco dei punti di conferimento dei rifiuti e tramite pubblicazioni sul sito aziendale e tramite l'App dedicata di Calabria Maceri "Cms\_App".

### 22.2.2 Mass-media

Il Gestore, attraverso gli organi di comunicazione, divulga le modalità di interruzione o sospensione dei servizi, le modificazioni delle prestazioni in caso di sciopero del personale, e ogni altra eventuale informazione la cui diffusione viene ritenuta opportuna e necessaria.

## 23 LA SICUREZZA

Il Gestore considera prioritaria la sicurezza dei cittadini e dei propri lavoratori.

In particolare:

- i veicoli utilizzati rispondono alle normative di sicurezza e sono sottoposti frequentemente a lavaggio e periodicamente a revisione; particolare attenzione è posta al controllo dei gas di scarico
- in accordo con le normative vigenti, ogni lavoratore riceve adeguata informazione e periodica formazione sui rischi in cui può incorrere durante il lavoro
- ogni lavoratore per funzione, mansione, turnazione viene dotato dei necessari DPI per il sicuro svolgimento della propria attività così come valutazione specifica presente nel DVR aziendale.

## 24 LIVELLO GENERALE DI QUALITÀ CONTRATTUALE SCHEMA I ARERA

Tempo massimo risposta a reclami e richieste scritte	30 gg
Tempo media attesa servizio telefonico	240 secondi
Tempo massimo di attesa allo sportello	n.a.
Tempo massimo ritiro rifiuti ingombranti	30 gg
Tempo massimo interventi da segnalazioni	48 h
Numero interruzioni servizio	n.a
Tempo massimo recupero interruzioni servizio di raccolta	24 h
Tempo massimo recupero interruzioni servizio spazzamento	24 h
Tempo massimo intervento dalla chiamata	2 gg lavorativi
Tempo di risposta alle richieste che non richiedono verifica o sopralluogo	10 gg lavorativi



**Allegato 1 - Schema regolatorio deliberato**

**Allegato 2 - Contact Center**

**Allegato 3 - Modulo segnalazioni, richieste di informazioni, reclami**

**Allegato 4 - Piano raccolta rifiuti**

**Allegato 5 - Piano spazzamento e Lavaggio strade**

## Allegato 1

### Schema regolatorio deliberato dal Comune di MONTALTO UFFUGO

#### LIVELLO QUALITATIVO I

		PREVISIONI DI OBBLIGHI E STRUMENTI DI CONTROLLO IN MATERIA DI QUALITÀ TECNICA (CONTINUITÀ, REGOLARITÀ, E SICUREZZA DEL SERVIZIO)	
		QUALITÀ TECNICA= NO	QUALITÀ TECNICA= SI
PREVISIONI DI OBBLIGHI IN MATERIA DI QUALITÀ CONTRATTUALE	QUALITÀ CONTRATTUALE = NO	SCHEMA I LIVELLO QUALITATIVO MINIMO	SCHEMA III LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO
	QUALITÀ CONTRATTUALE = SI	SCHEMA II LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO	SCHEMA IV LIVELLO QUALITATIVO AVANZATO

Il GESTORE si impegna a garantire agli Utenti un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, a rispondere ai loro bisogni e ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

Il personale preposto al contatto telefonico è tenuto ad indicare, su richiesta, le proprie generalità o il codice di riconoscimento assegnato internamente dall'Impresa.

Il personale a contatto con gli Utenti, o che si rechi a domicilio degli stessi, è tenuto ad esporre il tesserino di riconoscimento recante fotografia e nominativo.

## **Allegato 2**

### **CONTACT CENTER E ACCESSIBILITÀ ALLE INFORMAZIONI**

#### **GESTORE CONTRATTUALE – Comune di MONTALTO UFFUGO**

Piazza Francesco De Munno, 1

Centralino 0984 9294100

#### **SPORTELLO TARI**

NUMERO 0984 9294234

EMAIL: [webcomune@comune.montaltouffugo.cs.it](mailto:webcomune@comune.montaltouffugo.cs.it)

PEC: [tributi.montaltouffugo@certificatamail.it](mailto:tributi.montaltouffugo@certificatamail.it)

#### **ORARI DI RICEVIMENTO**

MARTEDI – GIOVEDI DALLE ORE 09.00 ALLE ORE 13.00 e DALLE ORE 16.00 ALLE ORE 17.30

Telefonicamente è possibile ricevere indicazioni sulle scadenze e ogni chiarimento in merito alla propria posizione.

Presso gli uffici è possibile ricevere e/o fornire ogni chiarimento sulle modalità di esecuzione dei pagamenti e/o in merito alla propria posizione.

#### **WEB**

Sito: [www.comune.montaltouffugo.cs.it](http://www.comune.montaltouffugo.cs.it)

#### **Responsabile della protezione dei dati personali (RPD-DPO)**

Società INDO Srls – Via G. Mancini – 87100 Cosenza – P.IVA 03510180783

#### **Titolare del trattamento dei dati personali**

Comune di MONTALTO UFFUGO nella persona del Sindaco pro-tempore.

#### **GESTORE TECNICO – CALABRA MACERI E SERVIZI SPA**

Sede legale: Via Marco Polo, C.da Lecco, Z.I. di Rende (CS)

Sede amministrativa e stabilimento: Via Marco Polo, C.da Lecco, Z.I. di Rende (CS)

Telefono: 0984446267/ 0984448018

Sito web: [https:// www.calabramaceri.it](https://www.calabramaceri.it)

Email: [info@calabramaceri.it](mailto:info@calabramaceri.it) / [areadec@calabramaceri.it](mailto:areadec@calabramaceri.it)

#### **NUMERO VERDE**

800973217 attivo con risposta diretta da parte di un operatore nella fascia oraria dalle 09.00 alle 18.00 per cinque giorni alla settimana e segreteria telefonica o linea di messaggistica whatsapp dedicata **3357958581/3397361334** in orari differenti a completamento delle 24 ore giornaliere

#### **PEC**

#### **Responsabile della protezione dei dati personali (RPD-DPO)**

Attilio Pellegrino

#### **Titolare del trattamento dei dati personali**

Avv. Sara Santaguida

### Allegato 3

## MODULO SEGNALAZIONI, RICHIESTE DI INFORMAZIONI, RECLAMI

Inviare a  
(una fra le opzioni)

Spett.le  
Comune di MONTALTO UFFUGO  
SPORTELLLO TARI – Montalto Uffugo  
-87046- Piazza F. De Munno, 1

Spett.le  
GESTORE TECNICO  
Calabra Maceri e servizi S.p.A.  
Via Marco Polo  
Z.I. C.da Lecco  
87036 Rende(CS)

TIPO DI RICHIESTA	
<i>Indicare che tipo di richiesta si intende effettuare</i>	
Gestione contrattuale	Gestione tecnica
<input type="checkbox"/> Segnalazione	<input type="checkbox"/> Contatto operatore
<input type="checkbox"/> Richiesta di informazioni	<input type="checkbox"/> Rottura/manutenzione contenitore
<input type="checkbox"/> Bolletta/Fattura/Avviso di pagamento	<input type="checkbox"/> Omissione servizio raccolta
<input type="checkbox"/> Richiesta rettifica di fatturazione	<input type="checkbox"/> Mancato ritiro di ingombranti a domicilio
<input type="checkbox"/> Reclamo	<input type="checkbox"/> Igiene urbana e del suolo carente
	<input type="checkbox"/> Scortesia del personale
	<input type="checkbox"/> Altri servizi ambientali
	<input type="checkbox"/> Reclamo

Il/La sottoscritto/a

Nome \_\_\_\_\_ Cognome \_\_\_\_\_

Nato a \_\_\_\_\_ Prov. \_\_\_\_ il \_\_\_\_\_

Residente in \_\_\_\_\_ N. \_\_\_\_\_

Città \_\_\_\_\_ Prov. \_\_\_\_ CAP \_\_\_\_\_

C.F. \_\_\_\_\_ P.IVA \_\_\_\_\_

Codice cliente \_\_\_\_\_

In qualità di \_\_\_\_\_

Azienda \_\_\_\_\_  
(se persona giuridica)

#### MODALITÀ DI RISPOSTA

(Indicare come si preferisce ricevere risposta (barrare la casella corrispondente))

- Posta (inserire indirizzo se diverso da quello di fornitura) \_\_\_\_\_
- Fax (inserire numero) \_\_\_\_\_
- E-mail (inserire indirizzo) \_\_\_\_\_





**Allegato 4 - Piano raccolta rifiuti**

**Elenco strade appartenenti alla ZONA 1**

**Elenco strade appartenenti alla ZONA 2**