

CARTA DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO DI GESTIONE INTEGRATA DEI RIFIUTI URBANI

GESTIONE TARIFFA E RAPPORTI CON GLI UTENTI

Comune di Isnello



Sommario

DEFINIZIONI	3
PRINCIPI FONDAMENTALI E CAUSE DI FORZA MAGGIORE	9
INTRODUZIONE GESTORE TARIFFA E RAPPORTO CON GLI UTENTI	12
MODALITÀ DI PRELIEVO	13
MODALITÀ DI ATTRIBUZIONE DELLA PARTE VARIABILE	13
MODALITÀ DI RISCOSSIONE	13
RIFERIMENTI DEL GESTORE TRU: Comune di Isello	14
Accesso ai servizi da parte degli utenti	14
Contatti per i servizi Tariffa e Rapporto con gli Utenti	14
OGGETTO ED AMBITO DI APPLICAZIONE	16
INQUADRAMENTO DELLA GESTIONE NELLO SCHEMA REGOLATORIO	17
OBBLIGHI DI SERVIZIO E INDICATORI E RELATIVI STANDARD DI QUALITÀ PREVISTI DA ARERA	18
ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO	19
Modalità per l'attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani	19
Tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio (Articolo 8.1 TQRIF)	19
Tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta (Articolo 9 TQRIF)	19
Modalità per la variazione o cessazione del servizio (Articolo 10 TQRIF)	19
Tempo di risposta alle richieste di variazione o di cessazione del servizio (Articolo 12 TQRIF)	19
RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI	21
Modalità per l'invio di reclami scritti, informazioni e rettifiche importi addebitati	21
Classificazione delle richieste scritte dell'utente (Articolo 13 TQRIF)	21
Tempo di risposta motivata ai reclami scritti, informazioni e rettifiche importi addebitati (Articoli 14, 15, 16 TQRIF)	21
PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE	22
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online (Articolo 19 TQRIF)	22
Obbligo di servizio telefonico (Articolo 20 TQRIF)	22
Contenuti informativi minimi dei punti di contatto con l'utente (Articolo 22 TQRIF)	22
MODALITÀ E PERIODICITÀ DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI	23
Termine per il pagamento e periodicità di riscossione (Artico 23 TQRIF)	23
Modalità e strumenti di pagamento in regime di TARI (Articolo 24 TQRIF)	23
Periodicità di riscossione (articolo 26 TQRIF)	23
Modalità per la rateizzazione dei pagamenti (Articolo 27 TQRIF)	23
Tempo di rettifica degli importi non dovuti (Articolo 28.3 TQRIF)	24

DEFINIZIONI

Attivazione è l'avvio del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani;

Attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti comprende le operazioni di:

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

Attività di raccolta e trasporto comprende le operazioni di raccolta (svolta secondo diversi modelli di organizzazione del servizio) e di trasporto dei rifiuti urbani verso impianti di trattamento, di smaltimento, di riutilizzo e/o recupero;

Attività di spazzamento e lavaggio delle strade comprende le operazioni di spazzamento - meccanizzato, manuale e misto - e di lavaggio delle strade e del suolo pubblico, svuotamento cestini e raccolta foglie, escluse le operazioni di sgombero della neve dalla sede stradale e sue pertinenze, effettuate al solo scopo di garantire la loro fruibilità e la sicurezza del transito;

Autorità è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente;

Carta della qualità è il documento, redatto in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati gli obblighi e i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani;

Centro di raccolta è la struttura conforme ai requisiti di cui al decreto del Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare 8 aprile 2008;

Cessazione del servizio è la decadenza dei presupposti per il pagamento della tariffa e la contestuale disattivazione del servizio nel caso di raccolta domiciliare o di raccolta stradale e di prossimità con accesso controllato, a seguito della comunicazione attestante la data in cui è intervenuta tale cessazione;

Contentitore sovra-riempito è il contenitore il cui volume risulta saturato, impedendo ulteriori conferimenti da parte degli utenti;

D.M. 20 aprile 2017 è il decreto del Ministro dell'Ambiente e della tutela del territorio e del mare di concerto con il Ministro dell'economia e delle finanze del 20 aprile 2017;

D.P.R. 158/99 è il decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158;

Data di consegna è la data di consegna all'utente delle attrezzature per la raccolta, quali ad esempio, i mastelli o i sacchetti nel caso di raccolta domiciliare o le tessere di identificazione dell'utente in presenza di contenitori della raccolta stradale/di prossimità ad accesso controllato;

Data di invio è

- per le comunicazioni e le richieste inviate tramite fax o servizi postali, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna al servizio postale incaricato dell'inoltro; nel caso in cui il servizio postale non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
- per le comunicazioni e le richieste rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;
- per le comunicazioni e le richieste trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo del gestore o la data di invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica.

Data di ricevimento è

- per le richieste e le comunicazioni inviate tramite fax o servizi postali, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna da parte del servizio postale incaricato dell'inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il servizio postale non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
- per le richieste e le comunicazioni ricevute presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta;
- per le richieste e le comunicazioni trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione;

Decreto del Presidente della Repubblica 445/00 è il decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, recante "Disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa";

Decreto legislativo 116/20 è il decreto legislativo 3 settembre 2020, n.116, recante "Attuazione della direttiva (UE) 2018/851 che modifica la direttiva 2008/98/CE relativa ai rifiuti e attuazione della direttiva (UE) 2018/852 che modifica la direttiva 1994/62/CE sugli imballaggi e i rifiuti di imballaggio";

Decreto legislativo 152/06 è il decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, recante "Norme in materia ambientale" e s.m.i.;

Decreto-legge 41/21 è il decreto-legge 22 marzo 2021, recante "Misure urgenti in materia di sostegno alle imprese e agli operatori economici, di lavoro, salute e servizi territoriali,

connesse all'emergenza da COVID-19”;

Disservizio è il non corretto svolgimento del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ovvero dei singoli servizi che lo compongono che provoca disagi all'utente o interruzioni del servizio senza, tuttavia, generare situazioni di pericolo per l'ambiente, le persone, o le cose;

Documento di riscossione è l'avviso o invito di pagamento, oppure la fattura, trasmesso/a all'utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dei singoli servizi che lo compongono;

Ente di governo dell'Ambito è il soggetto istituito ai sensi del decreto-legge 13 agosto 2011, n. 138;

Ente territorialmente competente è l'Ente di governo dell'Ambito, laddove costituito ed operativo, o, in caso contrario, la Regione o la Provincia autonoma o altri enti competenti secondo la normativa vigente;

Gestione è l'ambito tariffario, ovvero il territorio, comunale o sovra-comunale, sul quale si applica la medesima tariffa (sia essa TARI o tariffa corrispettiva);

Gestore è il soggetto che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero i singoli servizi che lo compongono, ivi inclusi i Comuni che gestiscono in economia. Non sono considerati gestori i meri prestatori d'opera, ossia i soggetti come individuati dall'Ente territorialmente competente che, secondo la normativa di settore, sono stabilmente esclusi dall'obbligo di predisporre il Piano Economico Finanziario;

Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è il soggetto che eroga i servizi connessi all'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, ivi incluso il Comune che gestisce la suddetta attività in economia;

Gestore della raccolta e trasporto è il soggetto che eroga il servizio di raccolta e trasporto, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia;

Gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade è il soggetto che eroga il servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia;

Giorno lavorativo è il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;

Interruzione del servizio è il servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto programmato e non ripristinato entro il tempo di recupero;

Legge 147/13 è la legge 27 dicembre 2013, n. 147, recante “Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (Legge di stabilità 2014)”;

Livello o standard generale di qualità è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti;

MTR-2 è il Metodo tariffario del servizio integrato di gestione dei rifiuti per il periodo 2022-2025, approvato con deliberazione 3 agosto 2021, 363/2021/R/RIF;

Operatore di centralino è la persona in grado di raccogliere le informazioni necessarie per attivare il servizio di pronto intervento e di impartire al chiamante le istruzioni per tutelare la sua ed altrui sicurezza;

Prestazione è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni lavoro o intervento effettuato dal gestore su richiesta;

Programma delle attività di raccolta e trasporto è il documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di raccolta e trasporto all'interno della gestione di riferimento;

Programma delle attività di spazzamento e lavaggio è il documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade all'interno della gestione di riferimento;

Reclamo scritto è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'Associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati e delle segnalazioni per disservizi;

Richiesta di attivazione del servizio è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia di attivazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;

Richiesta di variazione e di cessazione del servizio è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia rispettivamente di variazione e di cessazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;

Richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, anche per via telematica, con la quale l'utente esprime, in relazione ad importi già pagati o per i quali è stata richiesta la rateizzazione, lamentele circa la non correttezza degli importi addebitati;

Rifiuti urbani sono i rifiuti di cui all'articolo 184, comma 2, del decreto legislativo 152/06 e s.m.i.;

TQRIF è il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani;

Segnalazione per disservizio è la comunicazione di un disservizio effettuata tramite servizio telefonico, posta inclusa la posta elettronica, o sportello (fisico e online), ove previsto;

Servizio di ritiro dei rifiuti su chiamata è il servizio di raccolta domiciliare dei rifiuti urbani che per natura o dimensione non sono compatibili con le modalità di raccolta domiciliare o stradale e di prossimità adottate ordinariamente nella gestione, quali, ad esempio, i rifiuti ingombranti, i RAEE, sfalci e potature;

Servizio integrato di gestione comprende il complesso delle attività volte ad ottimizzare la gestione dei rifiuti urbani (indipendentemente dalla classificazione che assumono durante il loro percorso) vale a dire: l'attività di raccolta e trasporto; l'attività di trattamento e smaltimento; l'attività di trattamento e recupero; l'attività di spazzamento e lavaggio delle strade, nonché l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti;

Servizio telefonico è il servizio telefonico che permette all'utente di mettersi in contatto con il proprio gestore per richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, e per ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;

Sportello fisico è un punto di contatto sul territorio, che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;

Sportello online è la piattaforma web che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;

TARI è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, commi 639 e 651, della legge 147/13, comprensiva sia della TARI determinata coi criteri presuntivi indicati nel d.P.R. 158/99 (TARI presuntiva) sia della TARI determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99 (tributo puntuale);

Tariffa corrispettiva è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, comma 668, della legge 147/13;

Tariffazione puntuale è la tariffa corrispettiva o il tributo puntuale istituito ai sensi dell'articolo 1, comma 651, legge 147/13 ove la TARI sia determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99;

Tempo di recupero è il tempo entro cui il servizio non espletato puntualmente può essere effettuato senza recare una effettiva discontinuità all'utente;

TITR è il Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti, di cui all'Allegato A alla deliberazione 31 ottobre 2019, 444/2019/R/RIF;

Utente è la persona fisica o giuridica che è o che sarà intestataria del documento di riscossione;

Utenza è l'immobile o l'area soggetta a tariffazione come definita all'articolo 2, comma 1, lettera c), del D.M. 20 aprile 2017;

Variazione del servizio è la modifica dei presupposti per il pagamento della tariffa. Rientrano nella variazione del servizio anche le fattispecie disciplinate dall'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06.

PRINCIPI FONDAMENTALI E CAUSE DI FORZA MAGGIORE

Eguaglianza

Il Gestore Tariffe e Rapporto con gli Utenti, **Comune di Isnello**, nell'erogazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani, si impegna al rispetto del principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi. Nell'erogazione del servizio non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica e condizioni socio-economiche. Viene garantita, inoltre, la parità di trattamento nello svolgimento del servizio prestato fra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie o fasce di utenti, nei limiti resi possibili dalle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale gestito. Il Gestore Unico 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; inoltre 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.

A tale scopo il Gestore Tariffe e Rapporto con gli Utenti, **Comune di Isnello**, provvede a:

- organizzare e mantenere attivo un sito internet funzionante ed accessibile, con un dettaglio di contenuti aggiornati, nel rispetto degli standard internazionali. Per "accessibilità" s'intende un insieme di tecniche ed applicazioni progettuali volte a rendere i contenuti informativi di un sito web raggiungibili e fruibili dal maggior numero di soggetti, al fine di garantire la fruibilità della consultazione;
- ridurre al minimo, per quanto possibile, l'attesa agli sportelli fisici;
- in occasione di interruzioni dell'erogazione del servizio, sia programmate che non, minimizzare il disagio conseguente.

Imparzialità

Il Gestore Tariffe e Rapporto con gli Utenti, **Comune di Isnello**, 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.

Continuità

Il Gestore Tariffe e Rapporto con gli Utenti, **Comune di Isnello**, fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni secondo le modalità previste nel Contratto di Servizio. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, il gestore deve intervenire per risolvere nel più breve tempo possibile il problema, auspicabilmente entro il tempo di recupero indicato per ogni servizio, deve inoltre adottare tutte le misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile, provvedere, a richiesta, a fornire agli stessi tempestive informazioni sulle motivazioni e la durata dell'interruzione.

Partecipazione e accesso agli atti

Il Gestore Tariffe e Rapporto con gli Utenti, **Comune di Isnello**, 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 e prospettare osservazioni, cui il Gestore è tenuto a dare riscontro.

L'utente ha comunque diritto di accedere ai documenti ed alle informazioni detenuti dal Gestore Tariffe e Rapporto con gli Utenti, **Comune di Isnello**, rispetto ai quali l'utente medesimo vanta un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è chiesto l'accesso, ai sensi di quanto stabilito dagli artt. 22 e ss. della n. 241 del 1990 e s.m.i.. Le modalità di esercizio del diritto di accesso sono regolate dall'art. n. 25 della medesima Legge e possono essere esercitate indirizzando l'istanza alla casella elettronica certificata del Gestore TRU, RT e SL in base al servizio interessato.

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.

Cortesìa

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

Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Il Gestore Tariffe e Rapporto con gli Utenti, **Comune di Isnello**, 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.

Qualità, salute, sicurezza e rispetto dell'ambiente

Il Gestore Tariffe e Rapporto con gli Utenti, **Comune di Isnello**, anche tramite le Società operative locali, si impegna a garantire l'attuazione di un sistema di gestione della qualità, tendente al miglioramento continuo delle prestazioni, che assicuri la soddisfazione delle legittime esigenze ed aspettative delle parti interessate. Sarà garantita altresì l'attuazione di un sistema di gestione ambientale, assicurando, per quanto connesso all'attività del servizio di gestione dei rifiuti urbani, la riduzione degli impatti ambientali, la conformità alle norme di settore e la prevenzione a qualsiasi forma di inquinamento. Il gestore nello svolgimento del servizio e di ogni attività garantisce, nei limiti delle proprie competenze, la tutela della salute e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori, nonché la salvaguardia dell'ambiente. Il gestore è tenuto a rispettare, anche per quanto attiene gli appalti, le leggi che disciplinano le attività in

tali settori, con particolare riguardo al D.Lgs. 9 aprile 2008, n. 81 in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro. Resta comunque dovere civico e responsabilità degli utenti contribuire alla qualità del servizio adottando comportamenti rispettosi dell'ambiente e del pubblico decoro.

Privacy

Il Gestore Tariffe e Rapporto con gli Utenti, **Comune di Isnello**, considera fondamentale la protezione delle informazioni che riguardano gli utenti e si impegna a tutelarne i dati personali.

A tal fine i Gestori TRU, RT e SL hanno implementato un piano di adozione di tutte le misure adeguate a rispettare quanto previsto dal Regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016 (GDPR) e dal D.Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali" ed ha designato un Responsabile della Protezione dei Dati (Data Protection Officer - DPO) e adottato le misure tecniche e organizzative adeguate a garantire la sicurezza dei dati raccolti.

I Gestori TRU, RT e SL, promuovono la trasparenza nelle operazioni di trattamento dei dati personali e pubblica le informative relative alla privacy degli utenti sul proprio sito internet.

I Gestori TRU, RT e SL, garantiscono il diritto di ciascun utente di accesso alle informazioni che lo riguardano, nonché garantiscono e agevolano tutti gli altri diritti dell'interessato in materia di trattamento dei dati personali.

INTRODUZIONE GESTORE TARIFFA E RAPPORTO CON GLI UTENTI

Le indicazioni presenti nel seguente documento (Carta della Qualità) rappresentano un impegno scritto assunto dal Gestore Tariffa e Rapporto con gli Utenti, **Comune di Isnello**, nei confronti dei cittadini, orientato a rendere i pubblici servizi meglio rispondenti alle esigenze effettive degli utenti e a migliorarne la qualità complessiva.

La Carta in particolare:

- individua i principi fondamentali cui deve attenersi il Gestore dei servizi, nello svolgimento del servizio affidato;
- individua gli standard di qualità del servizio che il Gestore si impegna a rispettare nel condurre le proprie attività;
- definisce i diritti di partecipazione, informazione e reclamo degli utenti;

La Carta è redatta nel rispetto delle norme regionali e nazionali.

La disciplina del servizio oggetto della Carta, in riferimento al Comune, è contenuta anche nei seguenti documenti, ai quali si rimanda per eventuali necessità di approfondimento:

Regolamento per l'applicazione della tariffa (TARI), in cui sono indicati i criteri applicativi della tariffa/tassa sui rifiuti quali soggetti passivi, superfici soggette, modalità di calcolo, agevolazioni e riduzioni, modalità di riscossione, accertamenti e contenzioso, rimborsi, sanzioni ed interessi per omessi pagamenti e omesse o infedeli dichiarazioni (disponibile sulla sezione amministrazione trasparente del sito internet del Comune).

Regolamento delle entrate tributarie comunali, che stabilisce la disciplina generale della gestione e riscossione delle entrate tributarie comunali, compresa la Tari (disponibile sulla sezione amministrazione trasparente del sito internet del Comune).

La TARI, istituita ai sensi del comma 639 dell'art. 1 della L. n. 147/2013, è il tributo destinato alla copertura dei costi relativi al servizio di gestione dei rifiuti urbani, svolto in regime di privativa dai Comuni.

La TARI è dovuta da chiunque possieda o detenga a qualsiasi titolo locali o aree scoperte, a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani.

La TARI dovuta dagli utenti di ogni Comune è determinata annualmente, in ossequio al Contratto di Servizio e al MTR-2 ARERA, sulla base del Piano Finanziario redatto dai gestori, validato dall'Autorità d'Ambito e approvato in via definitiva da ARERA.

Il suo ammontare complessivo viene ripartito fra gli utenti domestici e non domestici sulla base di apposita delibera di Consiglio Comunale, con la quale vengono approvate le tariffe.

MODALITÀ DI PRELIEVO

La modalità di prelievo vigente nella Gestione, **Comune di Isnello**, è la seguente:

TARI TRIBUTO PRESUNTIVA (Metodo ordinario Art. 1, comma 652 legge 147/2013)

Il comune commisura la tariffa alle quantità e qualità medie ordinarie di rifiuti prodotti per unità di superficie, in relazione agli usi e alla tipologia delle attività svolte nonché al costo del servizio sui rifiuti. Le tariffe per ogni categoria o sottocategoria omogenea sono determinate dal comune moltiplicando il costo del servizio per unità di superficie imponibile accertata, previsto per l'anno successivo, per uno o più coefficienti di produttività quantitativa e qualitativa di rifiuti. Il titolare dell'incasso del tributo è il Comune.

MODALITÀ DI ATTRIBUZIONE DELLA PARTE VARIABILE

La modalità di attribuzione della parte variabile dei costi vigente nell'ambito gestionale è quella **parametrica**. Nello specifico per le utenze **domestiche** vengono utilizzati gli **indici DPR 158/99** e per le utenze **non domestiche** vengono utilizzati gli **indici DPR 158/99**.

MODALITÀ DI RISCOSSIONE

La modalità di riscossione vigente nella Gestione, **Comune di Isnello**, è **Direttamente in capo al Comune**

RIFERIMENTI DEL GESTORE TRU: Comune di Isnello

Di seguito si sintetizzano i riferimenti

Dirigente / Funzionario Responsabile del tributo: **Loredana Schimmenti**

Email: **ragioneria@comune.isnello.pa.it**

Indirizzo: **Corso Vittorio Emanuele, 14 - 90010 Isnello (PA)**

Accesso ai servizi da parte degli utenti

Di seguito si indicano i canali a disposizione degli utenti per l'accesso ai servizi a distanza:

Sportello online: -----

Numero Verde: -----

Altro recapito telefonico: **0921662032**

Posta ordinaria: **CORSO VITTORIO EMANUELE N. 14 - 90010 ISNELLO (PA)**

Email: **tributi@comune.isnello.pa.it**

PEC: **protocolloisnello@pec.it**

Trasparenza Rifiuti: **<https://www.comune.isnello.pa.it>**

Di seguito si indicano riferimenti degli sportelli fisici a disposizione degli utenti:

Sede: **CORSO VITTORIO EMANUELE N. 14 - 90010 ISNELLO (PA)**

Orari e giornate di apertura:

- Mercoledì dalle 09:30 alle 12:30
- Venerdì dalle 09:30 alle 12:30

Tutte le informazioni sono comunque accessibili via web nella sezione trasparenza rifiuti dell'ente all'url: **<https://www.comune.isnello.pa.it>**

Contatti per i servizi Tariffa e Rapporto con gli Utenti

Di seguito si indicano i servizi offerti per ciascun canale di contatto:

- Informazioni
 - Numeri telefonici
 - Sito web
 - Posta ordinaria
 - Posta elettronica
 - Sportello fisico
- Richiesta di attivazione del servizio di gestione rifiuti urbani
 - Numeri telefonici
 - Posta ordinaria
 - Posta elettronica
 - Sportello fisico
- Richiesta di variazione o cessazione del servizio
 - Numeri telefonici
 - Posta ordinaria
 - Posta elettronica

- Sportello fisico
- Assistenza alla compilazione della modulistica
 - Numeri telefonici
 - Posta ordinaria
 - Posta elettronica
 - Sportello fisico
- Esame pratiche contribuenti
 - Numeri telefonici
 - Posta ordinaria
 - Posta elettronica
 - Sportello fisico
- Controllo riscossione
 - Numeri telefonici
 - Posta ordinaria
 - Posta elettronica
 - Sportello fisico
- Accesso agli atti dell'Ente
 - Numeri telefonici
 - Posta ordinaria
 - Posta elettronica
 - Sportello fisico
- Segnalazioni
 - Numeri telefonici
 - Posta ordinaria
 - Posta elettronica
 - Sportello fisico
- Reclami
 - Numeri telefonici
 - Posta ordinaria
 - Posta elettronica
 - Sportello fisico
- Richiesta rettifica importi
 - Numeri telefonici
 - Posta ordinaria
 - Posta elettronica
 - Sportello fisico

OGGETTO ED AMBITO DI APPLICAZIONE

La presente Carta dei servizi individua e definisce in particolare obblighi di servizio e standard di qualità con indicazione degli indicatori utilizzati per il monitoraggio delle prestazioni in relazione allo schema regolatorio determinato dall'Ente Territorialmente Competente, **S.R.R. PALERMO PROVINCIA EST S.C.P.A.**

Con il termine "standard" si intende il livello di qualità minimo che i gestori garantiscono ai propri utenti. Nell'usufruire dei servizi gli utenti possono di volta in volta verificare se gli standard vengono effettivamente rispettati.

Nel capitolo che segue vengono illustrati i fattori e i relativi standard da cui dipende la qualità di ciascun servizio erogato. Gli standard di qualità potranno essere aggiornati e migliorati progressivamente negli anni successivi.

INQUADRAMENTO DELLA GESTIONE NELLO SCHEMA REGOLATORIO

L'Ente Territorialmente Competente, **S.R.R. PALERMO PROVINCIA EST S.C.P.A.**, con delibera **1 del 31/03/2022** ha posizionato la Gestione formata da:

- Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di Isnello**;
- Gestore della raccolta e trasporto, **PROGITEC SRL**;
- Gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade, **PROGITEC SRL**

nello schema: **Il Livello qualitativo intermedio**

		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

OBBLIGHI DI SERVIZIO E INDICATORI E RELATIVI STANDARD DI QUALITÀ PREVISTI DA ARERA

Di seguito si riportano, gli obblighi di servizio e gli indicatori definiti in coerenza con lo schema di riferimento sopra riportato:

- Al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, per le prestazioni inerenti all'attivazione, variazione o cessazione del servizio di cui al Titolo II, ai reclami, alle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati di cui al Titolo III, ai punti di contatto con l'utente di cui al Titolo IV, e alle modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V;
- Al gestore della raccolta e trasporto e al gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade, ognuno per le attività di propria competenza, con riferimento al ritiro dei rifiuti su chiamata di cui al Titolo VI, agli interventi per disservizi e per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui al Titolo VII, alle disposizioni relative alla continuità e regolarità del servizio di cui al Titolo VIII e al Titolo IX, e alla sicurezza del servizio di cui al Titolo X.

ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO

Modalità per l'attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani

La richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata dall'utente al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di Isnello**, entro **30 giorni solari** dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile, a mezzo posta all'indirizzo **CORSO VITTORIO EMANUELE N. 14 - 90010, ISNELLO (PA)**, via e-mail **tributi@comune.isnello.pa.it**, mediante sportello fisico sito in **CORSO VITTORIO EMANUELE N. 14 - 90010, ISNELLO (PA)** o sportello online all'indirizzo -----, compilando l'apposito modulo.

Nella sezione trasparenza rifiuti, <https://www.comune.isnello.pa.it>, del gestore TRU, **Comune di Isnello**, è presente il modulo per la richiesta di attivazione del servizio.

Tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio (Articolo 8.1 TQRIF)

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di Isnello**, risponderà alla richiesta di attivazione del servizio entro **30 giorni solari** dalla data di ricevimento della richiesta dell'utente.

Le richieste di attivazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui ha avuto inizio il possesso o la detenzione dell'immobile come indicato nella richiesta dell'utente.

Tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta (Articolo 9 TQRIF)

Il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta è pari a **5 giorni solari** (senza sopralluogo) ed entro **10 giorni solari** (con sopralluogo) dalla data di ricevimento, da parte del gestore della raccolta e trasporto, della richiesta dell'utente di attivazione del servizio.

Modalità per la variazione o cessazione del servizio (Articolo 10 TQRIF)

Le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere inviate al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di Isnello**, entro **90 giorni solari** dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione via posta, tramite e-mail **tributi@comune.isnello.pa.it** o mediante sportello fisico sito in **CORSO VITTORIO EMANUELE N. 14 - 90010, ISNELLO (PA)** o sportello online all'indirizzo -----, compilando l'apposito modulo.

Nella sezione trasparenza rifiuti, <https://www.comune.isnello.pa.it>, del gestore TRU, **Comune di Isnello**, è presente il modulo per la richiesta di variazione o cessazione del servizio.

Tempo di risposta alle richieste di variazione o di cessazione del servizio (Articolo 12

TQRIF)

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di Isnello**, invierà risposta scritta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio entro **30 giorni solari**, dalla data di ricevimento della richiesta dell'utente.

RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI

Modalità per l'invio di reclami scritti, informazioni e rettifiche importi addebitati

Per l'invio di reclami scritti, informazioni e rettifiche di importi addebitati è possibile utilizzare la modulistica liberamente accessibile e scaricabile all'interno della sezione trasparenza rifiuti <https://www.comune.isnello.pa.it> del Gestore TRU, **Comune di Isnello**. In alternativa, l'utente può richiederla allo sportello fisico sito in **CORSO VITTORIO EMANUELE N. 14 - 90010, ISNELLO (PA)** o compilando l'apposito modulo online presente nello sportello online all'indirizzo -----.

Classificazione delle richieste scritte dell'utente (Articolo 13 TQRIF)

Il gestore del servizio adotta criteri prudenziali nella classificazione di una segnalazione scritta inviata dall'utente, classificando tale segnalazione come reclamo scritto in tutti i casi in cui non sia agevole stabilire se essa sia un reclamo scritto, una richiesta scritta di informazioni o di rettifica degli importi addebitati.

Ai fini della classificazione, non sono considerati i casi di sollecito o di reiterazione di uno stesso reclamo o richiesta scritta di informazione o di rettifica degli importi addebitati, qualora pervenuti entro i tempi massimi previsti per la risposta motivata definiti dal presente provvedimento.

Tempo di risposta motivata ai reclami scritti, informazioni e rettifiche importi addebitati (Articoli 14, 15, 16 TQRIF)

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di Isnello** invierà risposta scritta entro **30 giorni solari**, dalla data di ricevimento del reclamo scritto, entro **30 giorni solari** dell'informazione ed entro **60 giorni solari** per le rettifiche di importi addebitati.

PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE

Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online (Articolo 19 TQRIF)

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di Isnello**, mette a disposizione uno sportello online, accessibile dalla home page del proprio sito internet o raggiungibile tramite applicazioni dedicate, attraverso il quale l'utente può richiedere assistenza anche mediante apposite maschere o web chat.

Lo sportello on line consente all'utente di inoltrare al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti o al gestore della raccolta e trasporto, ognuno per le attività di propria competenza, reclami, richieste di rettifica e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di attivazione, variazione, e cessazione del servizio, nonché richieste per il ritiro dei rifiuti su chiamata, segnalazioni per disservizi e richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

Obbligo di servizio telefonico (Articolo 20 TQRIF)

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di Isnello**, disporrà di un numero verde totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza, informazioni, segnalare disservizi.

Contenuti informativi minimi dei punti di contatto con l'utente (Articolo 22 TQRIF)

Il gestori tramite i punti di contatto di cui sopra, in coerenza con lo schema regolatorio, si impegnano a consentire all'utente di richiedere informazioni e istruzioni in particolare in merito a:

- a. frequenza, giorni e orari delle raccolte e dello spazzamento e lavaggio delle strade per le zone di interesse;
- b. elenco dettagliato e aggiornato di tutti i rifiuti conferibili ed eventuale calendario dei ritiri istituito dal gestore;
- c. descrizione delle corrette modalità di conferimento;
- d. ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri di raccolta ed elenco dei rifiuti conferibili;
- e. ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri per lo scambio e/o per il riuso gestiti dall'affidatario del servizio o da altri soggetti con esso convenzionati;
- f. eventuali agevolazioni tariffarie per l'autocompostaggio e modalità per l'ottenimento della compostiera;
- g. ulteriori suggerimenti per ridurre la produzione di rifiuti.

MODALITÀ E PERIODICITÀ DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI

Termine per il pagamento e periodicità di riscossione (Artico 23 TQRIF)

Il termine di scadenza per il pagamento è fissato in **20 giorni solari** a decorrere dalla data di emissione del documento di riscossione. Il termine di scadenza e la data di emissione saranno riportati nel documento di riscossione.

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di Isnello**, invierà almeno una volta all'anno il documento di riscossione fatta salva la possibilità per il gestore, in accordo con l'Ente territorialmente competente **S.R.R. PALERMO PROVINCIA EST S.C.P.A.**, di prevedere una maggiore frequenza di invio del documento di riscossione, comunque non superiore al bimestre.

Modalità e strumenti di pagamento in regime di TARI (Articolo 24 TQRIF)

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti garantisce all'utente almeno una modalità di pagamento gratuita dell'importo dovuto per la fruizione del servizio.

Qualora il gestore preveda una modalità di pagamento onerosa, non può essere eventualmente addebitato all'utente un onere superiore a quello sostenuto dal gestore stesso per l'utilizzo di detta modalità.

Periodicità di riscossione (articolo 26 TQRIF)

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di Isnello**, è tenuto ad inviare almeno una volta all'anno il documento di riscossione secondo le modalità e con i contenuti prescritti agli Articoli 4, 5, 6, 7 e 8 del TITR, fatta salva la possibilità per il gestore, in accordo con l'Ente territorialmente competente, di prevedere una maggiore frequenza di invio del documento di riscossione, comunque non superiore al bimestre.

In presenza di una frequenza di riscossione annuale, il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto a garantire all'utente almeno due rate di pagamento a scadenza semestrale, fermo restando la facoltà del medesimo utente di pagare in un'unica soluzione. Nel caso in cui sia previsto il pagamento rateale degli importi dovuti, il gestore dovrà allegare i relativi bollettini al documento di riscossione.

Qualora il numero di rate o la frequenza di invio del documento di riscossione siano maggiori di quanto previsto ai precedenti commi 26.1 e 26.2, il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto a garantire che le scadenze dei termini di pagamento delle singole rate siano fissate a intervalli regolari nel corso dell'anno, in coerenza con il periodo a cui è riferito ciascun documento.

Modalità per la rateizzazione dei pagamenti (Articolo 27 TQRIF)

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di Isnello**, garantisce la possibilità di ulteriore rateizzazione di ciascuna delle rate:

- a. agli utenti che dichiarino mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00 di essere beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico e/o gas e/o per il settore idrico;
- b. a ulteriori utenti che si trovino in condizioni economiche disagiate, individuati secondo i criteri definiti dall'Ente territorialmente competente **S.R.R. PALERMO PROVINCIA EST S.C.P.A.**;
- c. qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni.

Tempo di rettifica degli importi non dovuti (Articolo 28.3 TQRIF)

Qualora le verifiche eseguite a seguito della richiesta scritta di rettifica evidenzino un credito a favore dell'utente, il gestore tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di Isnello**, procede ad accreditare l'importo erroneamente addebitato entro **120 giorni solari**.