



COMUNE DI OLZAI

UFFICIO TRIBUTI

CARTA QUALITÀ DEL SERVIZIO
di
GESTIONE DELLE TARIFFE
E DEI RAPPORTI CON GLI UTENTI DELLA
TASSA RIFIUTI (TARI)

Sommario

TITOLO I – Disposizioni Generali.....	3
Art. 1 – Informazioni generali.....	3
Art. 2 – Definizioni	3
Art. 3 – Principi fondamentali.....	5
Art. 4 – Soggetto Gestore delle tariffe e rapporti con gli utenti	6
TITOLO II – ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO	6
Art. 5 – Attivazione del servizio.....	6
Art. 6 – Variazione e cessazione del servizio	7
Art. 7 – Tempi di risposta a richieste di attivazione, variazione e cessazione.....	7
TITOLO III – RECLAMI, RICHIESTE INFORMAZIONI E RETTIFICA IMPORTI ADDEBITATI	8
Art. 8 – Classificazione delle richieste dell’utente.....	8
Art. 9 – Procedura di presentazione di reclami, richieste scritte e rettifiche di importi addebitati	8
Art. 10 – Tempi di risposta motivata a reclami, informazioni e rettifiche	9
TITOLO IV – PUNTI DI CONTATTO CON L’UTENTE	9
Art. 11 – Sportello online e sportello fisico	9
Art. 12 – Servizio telefonico.....	9
TITOLO V – MODALITÀ E PERIODICITÀ DI PAGAMENTO, MOROSITA’ , RATEIZZAZIONE E RETTIFICA IMPORTI NON DOVUTI	9
Art. 13 – Termine di pagamento e periodicità della riscossione.....	9
Art. 14 – Modalità e strumenti di pagamento della TARI.....	10
Art. 15 – Morosità.....	10
Art. 16 – Modalità per la rateizzazione	10
Art. 17 – Modalità e tempo di rettifica degli importi non dovuti.....	10
TITOLO VI – STANDARD GENERALI E OBBLIGHI DI SERVIZIO.....	11
Art. 18 – Schema di livello qualitativo	11
TITOLO VII – DISPOSIZIONI FINALI	12
Art. 19 – Violazioni ai principi e agli standard definiti dalla Carta di qualità.....	12

TITOLO I – Disposizioni Generali

Art. 1 – Informazioni generali

La presente Carta della qualità dei servizi è finalizzata per informare gli utenti sui servizi forniti dall'Ufficio Tributi nell'ambito della Gestione della Tassa sui Rifiuti (TARI).

La Carte della qualità dei servizi 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.

Lo scopo di questo documento è garantire agli utenti un servizio adeguato ai loro bisogni, che tuteli il loro interesse e che sia effettuato in modo imparziale ed efficiente.

Con questo documento il Comune fissa criteri di prestazione del servizio e standard di qualità, nonché strumenti di controllo e di verifica per la tutela degli utenti con l'impegno a rispettarli, al fine di garantire l'ottimizzazione della qualità del servizio fornito e allo stesso tempo un migliore rapporto con gli utenti.

Il Comune, attraverso la Carta dei Servizi, 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.

Con la Carta di qualità, il Gestore delle tariffe e dei rapporti con gli utenti si impegna a garantire i livelli di qualità dichiarati negli *standard*, per rispondere sempre meglio alle aspettative dei contribuenti e perseguire il continuo miglioramento dei servizi resi.

La Carta è ispirata alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994 (Principi sull'erogazione dei servizi pubblici), alla Legge 27 luglio 2000, n. 212 (Statuto dei diritti del contribuente), alla Legge 213/2012 (Disposizioni urgenti in materia di finanza e funzionamento degli enti territoriali), nonché a tutte le direttive definite dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) nel settore di gestione del servizio integrato dei rifiuti urbani, con particolare riferimento alla Testo Integrato Trasparenza Rifiuti (TITR), quale allegato alla Deliberazione 444/2019, nonché al Testo unico sulla Qualità del servizio Rifiuti (TQRIF), quale allegato alla Deliberazione 15/2022.

Art. 2 – Definizioni

Ai fini della presente Carta, si applicano le seguenti 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: *i)* accertamento, riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento ovvero l'attività di fatturazione); *ii)* gestione del rapporto con gli utenti (inclusa la gestione reclami) anche mediante sportelli dedicati o *call-center*; *iii)* gestione della banca

- dati degli utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso; *iv*) promozione di campagne ambientali; *v*) prevenzione della produzione di rifiuti urbani;
- **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;
 - **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 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;
 - **interruzione del servizio** è il servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto programmato e non ripristinato entro il tempo di recupero;
 - **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;
 - **segnalazione per disservizio:** comunicazione di un disservizio effettuata tramite servizio telefonico, posta inclusa la posta elettronica, o sportello (fisico e *online*), ove previsto;
 - **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;

- **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);
- **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 calcolo tariffario;

Art. 3 – Principi fondamentali

Il Comune 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 particolare attenzione ai soggetti portatori di handicap, agli anziani ed ai cittadini appartenenti a fasce sociali deboli che non hanno particolare dimestichezza con la materia tributaria.

3.1 Continuità

L'erogazione del servizio è regolare, continuativa e senza interruzioni. Nei casi di interruzione temporanea per impedimento oggettivo, il Comune si adopera per ridurre al minimo la durata dell'interruzione ed arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

Il Comune si impegna ad avvisare gli utenti interessati con adeguato anticipo (minimo due giorni), attraverso l'avviso sul sito internet istituzionale; la durata massima delle interruzioni non può superare i tre giorni lavorativi.

3.2 Partecipazione

L'utente ha il diritto di richiedere ed ottenere dal Comune tutte le informazioni che lo riguardano.

Il diritto di accesso agli atti amministrativi è consentito, nel rispetto della L. 241/90 a tutti coloro che risultino titolari di un interesse personale e concreto, finalizzato alla tutela di situazioni giuridicamente rilevanti.

L'utente, in proprio o attraverso le Associazioni, ha la facoltà di presentare reclami ed istanze, produrre memorie e documenti, avanzare proposte e suggerimenti per il miglioramento del servizio. Per gli aspetti di relazione con l'utente, il Comune garantisce la identificabilità del personale ed individua i responsabili degli uffici e dei servizi coinvolti.

3.3 Cortesia

Il personale in servizio presso il Comune agisce con rispetto e cortesia nei confronti dell'utente in modo da poter rispondere ad ogni sua richiesta, agevolarlo nell'esercizio dei suoi diritti e nell'adempimento degli obblighi dettati dalla disciplina tributaria.

3.4 Efficacia ed efficienza

Il Comune persegue l'obiettivo del progressivo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando in maniera continuativa soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali al raggiungimento dello scopo.

3.5 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Il Comune pone la massima attenzione alla semplificazione del linguaggio nei rapporti con l'utente, utilizzando una terminologia chiara, comprensibile ed efficace.

3.6 Riservatezza

Il Comune si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al GDPR.

3.7 Accessibilità

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

- attivazioni nuova utenza TARI;
- variazioni di dati su utenze esistenti;
- cessazioni di utenza;
- richiesta informazioni sul tributo;
- presentazioni reclami;
- rettifica degli importi addebitati;
- riesame delle posizioni;
- richiesta dilazione di pagamento.

Tali procedimenti sono attivabili nelle seguenti modalità:

- sportello *online* attraverso accessibilità dal sito internet istituzionale
- sportello fisico presso l'Ufficio TARI
- servizio informativo tramite sportello telefonico
- corrispondenza postale
- corrispondenza a mezzo posta elettronica
- corrispondenza a mezzo posta elettronica certificata
- consultazione delle informazioni presenti nella sezione trasparenza rifiuti del sito istituzionale

Art. 4 – Soggetto Gestore delle tariffe e rapporti con gli utenti

Il Comune è soggetto attivo per la potestà impositiva relativamente alla Tassa Rifiuti (TARI).

Esercita questa potestà nella persona del Funzionario Responsabile TARI, appositamente nominato dalla Giunta Comunale, che si avvale del personale assegnato all'Ufficio TARI per lo svolgimento delle attività di riscossione.

Il Comune opera secondo la disciplina dettata dalla normativa nazionale in materia di TARI e dal Regolamento Comunale, nel rispetto dei principi di imparzialità e trasparenza del proprio operato nei confronti dei contribuenti, assicurando altresì l'economicità delle attività, la loro efficacia ed efficienza.

TITOLO II – ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO

Art. 5 – Attivazione del servizio

La richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata dall'utente all'Ufficio Tributi del Comune entro il 30 giugno dell'anno successivo alla data di inizio del possesso o della detenzione dei locali e delle aree assoggettabili al tributo, a mezzo posta, via *e-mail* o mediante sportello fisico e *online*, compilando l'apposito modulo scaricabile dalla *home page* del sito internet del gestore in

modalità anche stampabile, disponibile anche dalla modulistica cartacea messa a disposizione presso la sede comunale.

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta alle richieste di attivazione del servizio, indicando nella stessa i seguenti elementi minimi:

- a) il riferimento alla richiesta di attivazione del servizio;
- b) il codice utente e il codice utenza;
- c) la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della TARI, l'attivazione del servizio

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.

Art. 6 – Variazione e cessazione del servizio

Le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere inviate all'Ufficio Tributi del Comune entro novanta (90) giorni solari dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione via posta, tramite *e-mail* o mediante sportello fisico e *online*, compilando l'apposito modulo scaricabile dalla *home page* del sito internet del gestore, in modalità anche stampabile, disponibile anche dalla modulistica cartacea messa a disposizione presso la sede comunale.

Con specifico riferimento alle richieste effettuate dalle utenze non domestiche per la fuoriuscita dal servizio pubblico per il recupero di rifiuti urbani prodotti ad altri operatori di mercato, di cui all'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06, devono essere presentate ai sensi del D.L. 41/2021 entro il 30 giugno di ciascun anno. Gli effetti di simili richieste di variazione decorrono, invece, dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello della comunicazione.

L'Ufficio Tributi è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio, indicando nella stessa i seguenti elementi minimi:

- a) il riferimento alla richiesta di variazione o di cessazione del servizio;
- b) il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore che ha preso in carico la richiesta;
- c) la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della TARI, la variazione o cessazione del servizio.

Le richieste di variazione del servizio che comportano una riduzione dell'importo da addebitare all'utente producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione se la relativa richiesta è presentata entro il termine di cui al presente articolo, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine. Diversamente, le richieste di variazione che comportano un incremento dell'importo da addebitare all'utente producono sempre i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione.

Art. 7 – Tempi di risposta a richieste di attivazione, variazione e cessazione

Il tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio, pari a trenta (30) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente da parte del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e la data di invio della risposta scritta.

Il tempo di risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio, pari a trenta (30) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente da parte del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e la data di invio della risposta scritta.

Qualora l'utente indichi nella propria richiesta di attivazione, variazione o cessazione, un recapito di posta elettronica, l'Ufficio Tributi utilizza in via prioritaria tale recapito per l'invio della risposta motivata.

TITOLO III – RECLAMI, RICHIESTE INFORMAZIONI E RETTIFICA IMPORTI ADDEBITATI

Art. 8 – Classificazione delle richieste dell'utente

L'Utente può presentare all'Ufficio Tributi:

- a) richieste scritte di informazioni;
- b) reclami;
- c) rettifiche di importi addebitati.

L'ufficio Tributi procede con la 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.

Art. 9 – Procedura di presentazione di reclami, richieste scritte e rettifiche di importi addebitati

Il reclamo scritto, la richiesta scritta di informazioni di rettifica degli importi addebitati è presentabile tramite la apposita modulistica scaricabile dalla *home page* del sito internet del gestore, disponibile presso i punti di contatto con l'utente, ovvero compilabile *online*.

È fatta salva la possibilità per l'utente di inviare al gestore il reclamo scritto, ovvero la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, senza utilizzare il modulo di cui al precedente comma, purché la comunicazione contenga almeno gli stessi campi obbligatori ivi riportati, quali:

- il nome, il cognome e il codice fiscale;
- il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica;
- il servizio a cui si riferisce il reclamo;
- il codice utente, indicando dove è possibile reperirlo;
- l'indirizzo, gli identificativi catastali e il codice utenza, indicando dove è possibile reperirlo;
- le coordinate bancarie/postali per l'eventuale accredito degli importi addebitati.

Qualora l'utente indichi nel proprio reclamo, ovvero nella richiesta scritta di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, un recapito di posta elettronica, l'Ufficio Tributi utilizza in via prioritaria tale recapito per l'invio della risposta motivata.

Art. 10 – Tempi di risposta motivata a reclami, informazioni e rettifiche

Il tempo di risposta motivata al reclamo scritto, pari a trenta (30) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte dell'Ufficio Tributi del reclamo scritto dell'utente e la data di invio all'utente della risposta motivata scritta.

Il tempo di risposta motivata alle richieste scritte di informazioni, pari a trenta (30) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte dell'Ufficio Tributi della richiesta scritta di informazioni da parte dell'utente e la data di invio allo stesso da parte del gestore della risposta motivata scritta.

Il tempo di risposta motivata alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, pari a sessanta (60) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte dell'Ufficio Tributi della richiesta scritta di rettifica inviata dall'utente e la data di invio all'utente della risposta motivata scritta.

TITOLO IV – PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE

Art. 11 – Sportello fisico

All'Utente viene messo a disposizione uno sportello *fisico*, attraverso cui l'utente può richiedere assistenza.

Art. 12 – Servizio telefonico

L'Ufficio Tributi mette a disposizione dell'utente un numero telefonico a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza o richieste informazioni.

TITOLO V – MODALITÀ E PERIODICITÀ DI PAGAMENTO, MOROSITÀ, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA IMPORTI NON DOVUTI

Art. 13 – Termine di pagamento e periodicità della riscossione

L'importo della TARI da versare al Comune viene quantificato una volta l'anno dall'Ufficio 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 contribuente (coincidente con la residenza anagrafica, salvo diversa comunicazione), o tramite mail per gli utenti che ne abbiano fatto espressa richiesta.

Il termine di scadenza per il pagamento è fissato dal Consiglio Comunale. Ad ogni modo, devono decorrere almeno venti (20) giorni solari dalla data di emissione del documento di riscossione al termine di scadenza della rata unica o della prima rata. Il termine di scadenza e la data di emissione sono riportati chiaramente nel documento di riscossione.

In presenza di una frequenza di riscossione annuale, si deve garantire all'utente almeno due rate di pagamento a scadenza semestrale, fermo restando la facoltà del medesimo utente di pagare in un'unica soluzione.

Disguidi dovuti ad eventuali ritardi nella ricezione del documento di riscossione non possono essere in nessun caso imputati all'utente.

Art. 14 – Modalità e strumenti di pagamento della TARI

L'Ufficio Tributi garantisce all'utente almeno una modalità di pagamento gratuita dell'importo dovuto per la fruizione del servizio. Qualora si 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.

Art. 15 – Morosità

Il mancato versamento di parte o dell'intero importo dovuto per la TARI annuale entro le scadenze indicate nell'avviso di pagamento, comporterà la notifica di un avviso di accertamento esecutivo e contestuale irrogazione di una sanzione del 30% calcolata sulle somme non versate o versate in ritardo, con l'addebito degli interessi moratori e delle spese di notifica, secondo la normativa vigente in materia di sanzioni tributaria e di accertamento.

L'utente destinatario dell'accertamento può evitare l'applicazione delle sanzioni dimostrando l'avvenuto pagamento delle morosità accertate entro i termini prescritti o la regolarità della posizione, tramite l'apposito modulo di richiesta di riesame del provvedimento messo a disposizione *online* o con modulistica cartacea presso la sede comunale.

Art. 16 – Modalità per la rateizzazione

L'Ufficio Tributi è tenuto a garantire la possibilità di ulteriore rateizzazione di ciascuna delle rate predisposte nel documento di riscossione:

- 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;
- c) qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni.

La richiesta di ulteriore rateizzazione da parte dell'utente che ne ha diritto deve essere presentata entro la scadenza del termine di pagamento riportato nel documento di riscossione.

Al documento di riscossione si devono allegare i relativi bollettini rateizzati.

Le somme relative ai pagamenti delle ulteriori rate possono essere maggiorate degli interessi di dilazione non superiori al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea, oppure degli interessi di mora previsti dalla vigente normativa solo a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento rateizzato.

Art. 17 – Modalità e tempo di rettifica degli importi non dovuti

Qualora le verifiche eseguite a seguito della richiesta scritta di rettifica evidenzino un credito a favore dell'utente, il gestore procede ad accreditare l'importo erroneamente addebitato senza ulteriori richieste da parte dell'utente, attraverso:

- a) detrazione dell'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile;

- b) rimessa diretta, nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore a quanto addebitato nel documento di riscossione o la data di emissione del primo documento di riscossione utile non consenta il rispetto dello standard generale associato all'indicatore riportato al successivo comma.

Resta salva la facoltà dell'Ufficio Tributi di accreditare l'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile nel caso in cui tale importo sia inferiore a cinquanta (50) euro.

Il tempo di rettifica degli importi non dovuti, pari a centottanta (180) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di rettifica inviata dall'utente relativa ad un documento di riscossione già pagato o per il quale è stata richiesta la rateizzazione e la data di accredito della somma erroneamente addebitata.

TITOLO VI – STANDARD GENERALI E OBBLIGHI DI SERVIZIO

Art. 18 – Schema di livello qualitativo

L'Ente Territorialmente Competente di riferimento ha determinato come posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori come indicati nella matrice della Tabella di cui all'art. 3.1 del TQRIF lo **Schema tipo I – livello qualitativo minimo**

		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	<p>SCHEMA I</p> <p>LIVELLO QUALITATIVO MINIMO</p>	<p>SCHEMA III</p> <p>LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO</p>
	QUALITÀ CONTRATTUALE = SI	<p>SCHEMA II</p> <p>LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO</p>	<p>SCHEMA IV</p> <p>LIVELLO QUALITATIVO AVANZATO</p>

Conseguentemente, non sono applicabili gli standard generali di qualità contrattuale e tecnica come riepilogata dalla Tabella 1 di cui all'art 53 del TQRIF.

Invece, le disposizioni riportate nella presente Carta di qualità sono state redatte in conformità agli obblighi di servizio previsto per lo Schema regolatorio di riferimento, così come determinato dall'Ente Territorialmente Competente e riepilogato all'Appendice I, Tabella 2 di seguito riportata.

	Schema I	Schema II	Schema III	Schema IV
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all' Articolo 5	SI	SI	SI	SI

Modalità di attivazione del servizio di cui all' Articolo 6 a all' Articolo 7	SI	SI	SI	SI
Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui all' Articolo 10 e all' Articolo 11	SI	SI	SI	SI
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, di cui all' Articolo 13, all' Articolo 17 e all' Articolo 18	SI	SI	SI	SI
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e <i>online</i> di cui all' Articolo 19 e all' Articolo 22	n.a.	SI	SI	SI
Obblighi di servizio telefonico di cui all' Articolo 20 e all' Articolo 22	SI	SI	SI	SI
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell' Articolo 28.3)	SI	SI	SI	SI

TITOLO VII – DISPOSIZIONI FINALI

Art. 19 – Violazioni ai principi e agli standard definiti dalla Carta di qualità

Qualsiasi violazione ai principi e agli standard fissati dalla presente Carta può essere segnalata dal diretto interessato, in forma scritta, sull'apposita modulistica, all'Ufficio TARI.

Nel caso di reclamo fatto di persona, è compito dell'addetto all'ufficio che riceve il reclamo redigere segnalazione nel modulo disponibile, da far sottoscrivere all'utente relativamente a quanto è ritenuto oggetto di violazione, riportando tutti i dettagli e allegando documentazione utile.

Entro il termine di 30 gg. (che decorrono dalla data di registrazione del reclamo al protocollo generale), l'Ufficio TARI riferirà all'utente sull'esito degli accertamenti compiuti e comunicherà i tempi entro i quali provvederà alla rimozione delle irregolarità, qualora riscontrate.

L'utente, nel caso di mancata o insufficiente risposta entro il termine dei 30 giorni, può presentare una segnalazione ad ARERA (autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente) allegando la relativa documentazione e trasmettendo copia dell'istanza già inviata al Comune e rimasta inevasa o non accolta.

CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI



**Strutture aziendali, principi, regole, standard qualitativi,
modalità di erogazione dei servizi nei Comuni della Barbagia**



1. PREMESSA

I servizi di igiene ambientale sono le attività che riguardano la pulizia della città e del territorio e la raccolta ed il trasporto dei rifiuti urbani agli impianti di recupero e/o smaltimento finale. L'espletamento dei servizi di Igiene Urbana oggetto della gara d'appalto è affidato a **Pianeta Ambiente soc. coop.**

L'obiettivo primario che Pianeta Ambiente si pone è la qualità dei servizi resi e la soddisfazione dei Clienti. In quest'ottica, questa Carta della Qualità dei Servizi redatta vuole essere un documento di garanzia della qualità dei servizi forniti ai Clienti, rappresentando l'impegno della società a svolgere le proprie attività secondo fattori di qualità, con le modalità e i tempi adeguati.

La **Carta della qualità dei Servizi** è rivolta a tutti cittadini dei Comuni interessati dall'appalto (**Gavoi, Lodine, Ollolai, Olzai, Oniferi, Sarule, Tiana**), con lo scopo di informarli dei loro diritti e renderli partecipi del processo di miglioramento della qualità dei servizi ed è conforme a quanto previsto dalla Deliberazione Arera 15/22 - *Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani*. Nella Carta sono indicati i principi adottati per l'erogazione dei servizi e i livelli di qualità specifici e generali che Pianeta Ambiente si impegna a rispettare e a ridefinire periodicamente. A conferma dell'obiettivo di miglioramento continuo della qualità del servizio fornito, la società si impegna al rispetto della normativa ISO 9001:2000.

2. POLITICA AMBIENTALE

Pianeta Ambiente intende perseguire gli obiettivi di gestione ambientale nello svolgimento delle attività di progettazione ed erogazione dei servizi e raccolta di rifiuti solidi urbani e si impegna al miglioramento continuo delle prestazioni ambientali legate alle attività di spezzamento strade, pulizia del territorio attraverso l'adesione alla norma UNI EN ISO 14001:2004.

L'adesione al sistema di ecogestione permette di effettuare valutazioni preventive e tempestive riguardo ai rischi ambientali che possono essere legati alle attività e ai servizi erogati dall'azienda.

Nel perseguimento del miglioramento continuo verranno attentamente seguiti i seguenti principi:

- il rispetto della normativa ambientale vigente e degli altri requisiti volontari sottoscritti dall'azienda è obiettivo primario dell'azienda;
- la responsabilità nei confronti dell'ambiente deve essere considerata al pari degli altri aspetti gestionali dell'azienda e delle esigenze dei cittadini;
- l'incidenza diretta e indiretta sull'ambiente di ogni attività svolta deve essere sistematicamente valutata, controllata e ridotta anche al fine di prevenire possibili situazioni di emergenza;
- è necessario perseguire l'obiettivo di ottimizzazione dei consumi energetici e idrici al fine di ridurli;

- ogni innovazione tecnologica riguardante i mezzi utilizzati e le strutture a disposizione dell'azienda deve essere pensata e considerata anche dal punto di vista ambientale, facendo sempre ricorso alle migliori tecniche disponibili ed economicamente praticabili;
- garantire la trasparenza delle comunicazioni nei confronti degli Enti pubblici, dei clienti e dei cittadini, fornendo tutte le informazioni necessarie per comprendere gli effetti sull'ambiente delle attività svolte.

Obiettivo di **Pianeta Ambiente** sarà inoltre la sensibilizzazione alle tematiche ambientali nella scelta di fornitori che adottino tecnologie ecosostenibili ed operino secondo sistemi di gestione ambientale.

Pianeta Ambiente si propone inoltre di creare nei propri dipendenti, così come nella propria direzione, un'attenzione sempre maggiore nei confronti delle tematiche ambientali e della tutela dell'ambiente, mediante adeguati cicli di formazione, addestramento e verifica.



SEZIONE I

2. PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ

La Carta della Qualità dei Servizi è uno strumento di informazione e comunicazione con l'utente, predisposta al fine di mantenere un elevato livello di qualità dei servizi che

Pianeta Ambiente si impegna a garantire e controllare periodicamente avvalendosi della sede periferica (**Cantiere**), nonché delle rispettive sedi centrali.

Nella carta sono indicati i servizi offerti all'utenza ed individuati i criteri ed i parametri di qualità, al fine di garantire la soddisfazione del cliente ed il graduale miglioramento della qualità del servizio reso che costituisce per Pianeta Ambiente un obiettivo prioritario.

Inoltre la Carta dei Servizi ha lo scopo di far evolvere la figura dell'utente dandogli maggiori possibilità di informazione, di preparazione alla difesa dei propri diritti, di integrazione con il sistema e non ultimo serve al potenziamento delle politiche per il consumatore.

Si riporta sintetica presentazione della ditta.

Pianeta Ambiente soc. coop. ha Sede Legale in Strada Quattro – Palazzo Q7 – Milanofiori - 20089 Rozzano (MI), partita iva 01569450081, domicilio digitale/PEC: pianeta.ambiente@legalmail.it, tel. 02-45898309.

Oggetto Sociale: spazzamento manuale e meccanizzata e servizi di raccolta connessi;

raccolta, trasporto, smaltimento r.s.u., rifiuti speciali e speciali pericolosi; raccolte differenziate e servizi connessi.

L'azienda è iscritta con il numero C105390 all'**Albo Nazionale Gestori Ambientali** Sezione Regione Lombardia istituito presso la CCIAA di Milano ai sensi del D.Lgs. 152/06 per le seguenti **categorie e classi**:

- Categoria 1 Classe C. Iscrizione n.MI76362, inizio validità 31/01/2021 fine validità 21/01/2024, non può esercitare l'attività di raccolta e trasporto di rifiuti abbandonati sulle spiagge marittime e lacuali e sulle rive dei corsi d'acqua, relativamente a spazzamento meccanizzato: classe C; relativamente a Centri di raccolta: classe C.
- Categoria 4 Classe D. Iscrizione n. MI76362, inizio validità 31/01/2021 fine validità 21/01/2024.
- Categoria 5 Classe D. Iscrizione n. MI76362, inizio validità 31/01/2021 fine validità 21/01/2024.

Personale dipendente: 124 unità (dato al 21.11.22).

Comuni serviti: Biassono (MB, 12.100 abit.), Bisceglie (BR, 16.900 ab.), Caramagna (CN, 3.100 ab.), Carovigno (BT, 55.400 ab.), Garbagnate M.se (MI, 27.200 ab.), Orani (NU, 2.800 ab.), Procida (NA, 10.500 ab.), Unione dei Comuni della Barbagia (NU - Gavoi, Lodine, Ollolai, Olzai, Oniferi, Sarule,

Tiana, 8.100 ab.), Salemi (TR, 10.600 ab.) per una popolazione servita di circa 147.000 abitanti.

Certificazioni di Qualità

- UNI EN ISO 9000
- UNI EN ISO 14000
- OHSAS 45000

3. PRINCIPI FONDAMENTALI

Uguaglianza ed Imparzialità

Pianeta Ambiente garantisce il rispetto dei principi di uguaglianza fra tutti i cittadini serviti e di imparzialità, etica e trasparenza nell'erogazione dei servizi. Le procedure che disciplinano il rapporto tra le società e il cittadino sono le stesse indipendentemente da razza, sesso, lingua, religione, idee politiche e ceto sociale.

A parità di condizioni tecniche e nell'ambito di zone omogenee è quindi garantita l'uniformità dei servizi, che sono preventivamente stabiliti e regolati dal Contratto di appalto stipulato tra Unione dei Comuni della Barbagia e Pianeta Ambiente.

Continuità

Pianeta Ambiente garantisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. Solo condizioni indipendenti dalla volontà aziendale (calamità naturali, scioperi del personale) potrebbero comportare interruzioni.

In tal caso la società si impegna ad operare in modo da ridurre al minimo i disagi.

Partecipazione

I cittadini, individualmente o attraverso Associazioni, hanno diritto di accedere alle informazioni che li riguardano. Il diritto di accesso è regolato secondo le modalità di cui al Regolamento aziendale ed alla Legge n.241/90 e s.m.i.. Inoltre Pianeta Ambiente, attraverso la Carta, intende favorire la partecipazione dell'utenza al miglioramento dei servizi stessi.

Efficacia ed Efficienza

Pianeta Ambiente persegue, attraverso l'adozione di soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali, il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio e delle prestazioni rese.

Cortesia

Pianeta Ambiente si impegna a fare in modo che il rapporto tra il proprio personale e l'utente (Cittadini/Clienti) sia improntato al rispetto ed alla cortesia.

A tale scopo la società ha provveduto a sensibilizzare i propri dipendenti attraverso specifici corsi di formazione: il personale è tenuto a rispondere ai bisogni del Cittadini, ad agevolarli sia nell'espletamento dei propri diritti che nell'adempimento dei propri obblighi.

I dipendenti sono tenuti a fornire le proprie generalità, sia nei rapporti diretti che al telefono.

Chiarezza e Comprensibilità

Pianeta Ambiente assicura un'esaustiva e capillare diffusione delle informazioni utilizzando strumenti e linguaggi efficaci e comprensibili. Gli addetti alle comunicazioni esterne sono espressamente formati sul servizio da eseguire sul territorio, oltre che avere costantemente aggiornata la situazione dei servizi in attuazione e programmati con lo scopo di poter soddisfare le richieste dell'utenza in modo rapido ed esaustivo.

Condizioni principali di fornitura

Pianeta Ambiente si impegna a fornire i servizi previsti con le modalità indicate nel progetto offerta. Eventuali disfunzioni legate alla esecuzione dei servizi saranno con immediatezza esaminate rivisitandone le modalità di fornitura.

Accessibilità al servizio

Pianeta Ambiente si impegna a fornire tutte le informazioni e gli strumenti necessari all'utente per poter conoscere nel dettaglio le particolarità del servizio proposto. Allo scopo è stato impostato dettagliato Progetto Comunicativo che identifica le modalità ed i tempi in cui verrà attuata capillare e corposa informazione e formazione degli utenti.

Facilitazioni per particolari categorie di Utenti

Pianeta Ambiente ha posto in atto procedure operative dirette a garantire tutte le

facilitazioni per le categorie di utenti gravate di particolari problematiche.

Rispetto degli appuntamenti concordati

Pianeta Ambiente ha predisposto procedure di servizio che permettono il controllo e la verifica dei tempi indicati per i servizi e conseguentemente dei servizi resi in genere. Inoltre gli apparati informatici e telefonici permettono un'interfaccia continua con verifica sistematica dei tempi di attuazione.

Tempi di attesa e risposta alle richieste/reclami

Pianeta Ambiente ha predisposto procedure di servizio che permettono il controllo e la verifica dei tempi indicati per i servizi resi. Allo stesso modo e con gli stessi strumenti organizzativi e tecnologici è attivato sistema di gestione delle risposte alle richieste e/o reclami, restando nelle tempistiche indicate nell'apposito capitolo di seguito descritto.

Risposta alle richieste degli utenti e ai reclami scritti

Consapevoli che è fondamentale risolvere le problematiche del cittadino dando risposte esaurienti e rapide, Pianeta Ambiente garantisce la risposta alle richieste di informazione ed ai reclami presentati dal Cliente, sia verbalmente che in forma scritta, cercando di soddisfare le richieste di informazione in tempo reale o massimo entro 5 giorni, mentre per i reclami occorrerà attendere i tempi tecnici di istruzione della

pratica, comunque mai oltre i 20 giorni lavorativi.

Gestione del rapporto contrattuale

Pianeta Ambiente sottoscrive un contratto con la stazione appaltante, garanzia del buon funzionamento del servizio sia per l'Unione dei Comuni della Barbagia che per il cittadino/cliente. La ditta appaltatrice è fedele a quanto previsto in capitolato, ma disponibile a apportare le correzioni opportune e gli interventi necessari a risolvere le problematiche che possono sorgere durante l'esecuzione del servizio.

Rettifiche di fatturazione

Pianeta Ambiente persegue il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio e delle prestazioni rese, anche attraverso la contabilità aziendale e la eventuale rettifica di fatturazione, qualora richiesto.

Semplificazione delle procedure

Poiché semplificare le procedure spesso significa rendere il lavoro più rapido e semplice, Pianeta Ambiente si impegna ad essere efficace ed efficiente secondo le modalità previste dai processi dalla Qualità.

Servizi di Emergenza e Pronto Intervento

Pianeta Ambiente ha predisposto procedure di servizio che rendono possibili interventi di emergenza con immediatezza 24 ore su 24, per 365 giorni all'anno. La procedura prevede

un intervento da parte di un tecnico entro le prime 4 ore dalla chiamata per verificare l'entità del servizio da realizzare.

Rispetto delle Normative

Pianeta Ambiente ha posto in atto procedure operative atte a garantire il continuo controllo affinché nell'espletamento delle proprie attività siano sempre rispettate le prescrizioni di legge in materia di rifiuti e tutela ambientale.

Qualità e Tutela Ambientale

Pianeta Ambiente opera nell'ambito del sistema di Qualità ISO 9001:2008, assicura il mantenimento ed il continuo aggiornamento del sistema di gestione per la qualità, attraverso il periodico riesame del sistema, la valutazione dei risultati conseguiti, l'aggiornamento degli obiettivi perseguiti e la conseguente definizione delle azioni di miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza dei servizi erogati. La società garantisce l'utilizzo di metodi e tecnologie rispettosi dell'ambiente in tutte le sue componenti, con particolare attenzione alla prevenzione e alla riduzione integrate dell'inquinamento.

SEZIONE II

4. STRUTTURE UTILIZZATE

Parte importante nella realizzazione di un progetto per l'esecuzione di servizi di igiene urbana, rivestono le strutture utilizzate per tale scopo.



A tal proposito Pianeta Ambiente disporrà per la durata del contratto di:

- Cantiere per ricovero dei mezzi:
utilizzati nell'esecuzione dei servizi proposti con il Progetto Offerta, per interventi di manutenzione ordinaria o piccola straordinaria, per deposito di attrezzature necessarie all'allestimento del servizio proposto (cassonetti, campane, ecc..).
- Cantiere per sistemazione personale:
operante sul territorio oggetto dell'appalto, con sala riunioni, spogliatoio e servizi.
- Uffici di cantiere:
per la gestione dell'appalto tramite responsabile tecnico del progetto e punto di riferimento per le attività amministrative necessarie alla gestione dei rifiuti, nonché sede telefonica per chiamate.

5. SERVIZI FORNITI

Regolarità

Pianeta Ambiente si impegna a garantire la regolarità del servizio di igiene ambientale, avvalendosi a tale scopo di una struttura organizzativa addetta alla preventiva pianificazione dei servizi ed al successivo monitoraggio sul territorio per verificarne il regolare svolgimento.

Attività di Pianeta Ambiente

Le principali attività svolte dalle società sul territorio, nell'ambito dei servizi di igiene ambientale, sono le seguenti:

Servizi di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani

- Raccolta differenziata carta e cartone
- Raccolta differenziata vetro e lattine
- Raccolta differenziata imballaggi in plastica
- Raccolta differenziata frazione organica (umido)
- Raccolta rifiuto indifferenziato (secco residuo)
- Raccolta differenziata delle ramaglie
- Trasporto ingombranti da ecocentri comunali

Servizi vari

- Movimentazione cassoni Ecocentro
- Lavaggio isole ecologiche
- Campagne di sensibilizzazione alla corretta gestione dei rifiuti

Modalità di esecuzione dei servizi

Le modalità di esecuzione dei servizi di raccolta sono riportate di seguito per ciascuna frazione merceologica.

CARTA, CARTONE e TETRAPAK®



SI: giornali e riviste, giornali, fotocopie, carta da pacchi, imballaggi in carta, cartone e cartoncino, libri, quaderni e opuscoli.

NO: carta oleata o plastificata, carta chimica di fax e scontrini, carta con residui di colla.

MODALITA' DI RACCOLTA: raccolta quindicinale con esposizione entro le 5 del mattino o la sera precedente dopo le ore 21 con le seguenti giornate (potrebbero variare in base alle necessità delle Amministrazioni):

- Gavoi, Lodine, Ollolai, Tiana: di lunedì;
- Olzai, Oniferi, Sarule: di mercoledì.

Attenzione: carta legata in pacchi o scatole, riducendo il volume degli imballi!

VETRO e BANDA STAGNATA



SI: barattoli, bottiglie e vasetti di vetro, lattine in alluminio e barattoli in acciaio, fogli di alluminio da cucina. Le bottiglie vanno svuotate.

NO: vetri per finestre, specchi, oggetti di ceramica e porcellana, lampadine e tubi al neon.

MODALITA' DI RACCOLTA: raccolta quindicinale con esposizione nelle seguenti giornate:

- Gavoi, Lodine, Ollolai: di venerdì;
- Olzai, Oniferi, Sarule: di lunedì;
- Tiana: di mercoledì.

Attenzione: non usare sacchetti in plastica, non introdurre ceramica!

IMBALLAGGI IN PLASTICA



SI: imballaggi di plastica, contenitori e flaconi per liquidi, vaschette per l'asporto di cibi, confezioni per alimenti, piatti e bicchieri in plastica, borse e sacchetti per la spesa, plastica in pellicola in genere

NO: giocattoli, custodie per cd, musicassette e videocassette, imballaggi in plastica con residui di altri materiali, tutto ciò che non è plastica da imballaggio, barattoli con resti di colori o vernici.

MODALITA' DI RACCOLTA: raccolta quindicinale con esposizione:

- Gavoi, Lodine, Ollolai: di mercoledì;
- Olzai, Oniferi, Sarule: di venerdì;
- Tiana: di mercoledì.

Attenzione: non inserire oggetti in plastica che non siano imballaggi!

UMIDO



SI: avanzi alimentari, scarti di carne, frutta e verdura, avanzi di cucina e di cibo, bucce, fondi di caffè, bustine di tè/tisane, tovagliolini di carta, ceneri spente, fiori, foglie, erba.

NO: materiali non biodegradabili, imballaggi di carta e cartone, lettiera per cani e gatti, gusci delle cozze o frutti di mare in genere, ossa e lisce.

MODALITA' DI RACCOLTA: raccolta bisettimanale con esposizione con le seguenti giornate:

- Gavoi, Lodine, Ollolai: di martedì e sabato;
- Olzai, Oniferi, Sarule: di martedì e sabato;
- Tiana: di lunedì e venerdì.

Attenzione: usare sacchetti in carta o biodegradabili, non usare sacchi in plastica, e se possibile, praticare il compostaggio domestico!

SECCO (rifiuto indifferenziato)

SI: giocattoli rotti, oggetti in gomma, spugne sintetiche, pannolini ed assorbenti, in genere

tutto ciò che non può andare nei contenitori della raccolta differenziata.

NO: tutti i materiali riciclabili e differenziabili come imballaggi in plastica, carta e cartone, vetro, lattine, rifiuti urbani pericolosi, rifiuti ingombranti, rifiuti elettrici ed elettronici.

MODALITA' DI RACCOLTA: raccolta quindicinale con esposizione nelle giornate:

- Gavoi, Lodine, Ollolai: di giovedì;
- Olzai, Oniferi, Sarule: di giovedì;
- Tiana: di venerdì.

CENTRO COMUNALE DI RACCOLTA

SI: nei Centri puoi conferire carta e cartone, verde e ramaglie, vetro e lattine, legno, ingombranti, ferro e metalli, plastica, medicinali scaduti, oli vegetali esausti, toner esauriti, nel CCR di Ollolai puoi conferire inoltre elettrodomestici, batterie, pile, contenitori di vernici, bombolette, neon.

NO: rifiuto secco indifferenziato.

INDIRIZZO:

- Ollolai: Località Elidorti;
- Olzai: Località Elei.

SFALCI

Esporre sfalci e scarti vegetali del giardino con la raccolta dell'organico per un massimo di 5 sacchi. Per quantitativi maggiori prenotare il ritiro al Numero Verde.

INGOMBRANTI

Servizio di ritiro settimanale su prenotazione al Numero Verde 800.135490.

SEZIONE III

Si riportano di seguito gli standard e gli indicatori di qualità utilizzati nel corso della gestione del servizio di igiene urbana.

La metodologia di misurazione si articola in alcune fasi differenti:

- 📁 Standard e Indicatori di Qualità
- 📁 Modalità di verifica

6. STANDARD E INDICATORI DI QUALITÀ

La norma UNI 11098:2003 definisce la soddisfazione del cliente come la *percezione dell'utente su quanto i suoi requisiti siano soddisfatti*.

Per valutare la qualità del servizio in relazione al raggiungimento degli standard previsti il gestore svolge apposite **verifiche**, non solo acquisendo periodicamente la valutazione dei clienti e partecipando a riunioni pubbliche territoriali, ma anche analizzando le informazioni di ritorno dall'utente e dall'Unione dei Comuni della Barbagia (ad esempio i reclami).

Gli **indicatori** di qualità sono variabili quantitative o parametri qualitativi in grado di rappresentare adeguatamente i livelli prestazionali di servizio erogato.

Lo **standard** (o livello di servizio promesso) è il valore da prefissare in corrispondenza di ciascun indicatore di qualità. Lo standard può essere formulato sulla base di indicatori quantitativi, cioè direttamente misurabili, e può essere specifico o generale: è specifico quando è riferito alla singola prestazione resa ed è

espresso da una soglia minima o massima e può essere verificato dal singolo utente; è generale quando è espresso da un valore medio riferito al complesso delle prestazioni relative al medesimo indicatore.

Lo standard ha due valenze:

1. costituisce un obiettivo dinamico prestabilito annualmente dal gestore come concretizzazione visibile dei risultati del processo di miglioramento della qualità
2. è un elemento di informazione trasparente nei confronti del cittadino\cliente\utente sul livello di qualità del servizio garantito.

In ottemperanza alle disposizioni di cui alla Deliberazione Arera n° 15/2022 di approvazione del nuovo “*Testo unico sulla Qualità del Servizio Rifiuti (TQRIF)*”, la presente Carta di qualità è conforme ai principi indicati nel TQRIF, ciascun Comune appartenente al presente ambito ha determinato lo Schema I – livello qualitativo minimo, rispetto alla matrice di cui all’art. 3 del TQRIF.

		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

Gli obblighi di servizio previsti per ciascuno schema regolatorio sono indicati nella Tab. 2 dell'Appendice I allegata al TQRIF e di seguito riportati.

📁 Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all'Articolo 5

📁 Modalità di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 e 7

📁 Modalità per variazione e cessazione servizio di cui all'art. 10 e 11

📁 Procedura per la gestione reclami, richieste scritte di informazioni e rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 13, 17 e 18

📁 Obblighi di servizio telefonico di cui all'Articolo 20 e 22

📁 Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3)

📁 Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi di cui all'Articolo 29 e all'Articolo 30

📁 Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all'Articolo 32

📁 Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di cui all'Articolo 35.1

📁 Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 35.2

📁 Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 42.1

📁 Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Articolo 48

Dato un numero di cittadini della Unione della Barbagia pari a 8100, in base al numero (**standard**) annuale delle segnalazioni (**indicatori**) pervenute al numero verde il servizio sarà così valutato:

- **OTTIMO**: per un numero di segnalazioni < 200
- **DISCRETO**, per un numero di segnalazioni compreso tra 201 e 300
- **SUFFICIENTE**, per un numero un numero di segnalazioni compreso tra 301 e 400
- **INSUFFICIENTE**, per un numero un numero di segnalazioni superiori a 401.

7. MODALITÀ DI VERIFICA

Le modalità di verifica dell'andamento del servizio nonché del rispetto degli standard qualitativi proposti sono contenute nel progetto comunicativo. E' possibile tuttavia riassumere in modo schematico le possibilità previste, distinguendo le verifiche tra Stazione appaltante e ditta operante sul territorio e Cittadino. Al riguardo, parte fondamentale è rivestita dall'informazione fornita durante le azioni educative/formative.

VERIFICHE STAZIONE APPALTANTE – DITTA OPERANTE SUL TERRITORIO

Verifiche periodiche

Nell'ambito degli incontri tra Unione dei Comuni della Barbagia e Pianeta Ambiente si esaminano i dati di cui sopra, utilizzando detti risultati allo scopo di poter cifrare il rendimento del servizio ed il grado di soddisfazione del cliente.

Verifiche straordinarie

A seguito di ripetuti e circostanziate segnalazioni, l'Unione dei Comuni della Barbagia o Pianeta Ambiente possono richiedere l'attivazione di un incontro di verifica per analizzare nel dettaglio gli elementi che creano problematiche al servizio. Analogamente è previsto di analizzare gli elementi di efficacia ed efficienza prima di produrre variazioni, incrementi o riduzione di servizi sul territorio

Verifiche on line

Il progetto prevede l'attivazione di un servizio di controllo satellitare e di trasferimento dei dati su sistema Web; nella composizione del progetto integrato è prevista pagina Web dedicata alla comunicazione dei dati.

VERIFICHE STAZIONE APPALTANTE E DITTA – CITTADINO

Al fine di valutare il grado di soddisfazione del Cliente, Pianeta Ambiente e Unione dei Comuni della Barbagia procederanno periodicamente ad acquisire le valutazioni sulla qualità del servizio reso, utilizzando le seguenti modalità:

- indagini periodiche di "customer satisfaction", attraverso interviste mediante questionari appositamente elaborati;
- valutazione dei reclami e delle segnalazioni pervenute;
- incontri aperti con i Cittadini, con i Responsabili del servizio e i tecnici del Comune, con le associazioni di categoria;

- valutazioni sull'andamento degli "indicatori di qualità" dei servizi resi, rispetto agli standard prefissati.

Sulla base degli esiti delle valutazioni eseguite e della comparazione con i risultati ottenuti rispetto a quelli pianificati, Pianeta Ambiente, nell'ambito del periodico Riesame del Sistema Qualità da parte della Direzione, ridefinirà i progetti di miglioramento, stabilendo gli obiettivi da perseguire ed i responsabili dei relativi processi.

Informazione

Pianeta Ambiente assicura una completa e continua informazione in merito alle modalità con cui vengono svolti i servizi, sulle corrette modalità di fruizione dei servizi stessi e sui risultati conseguiti, garantendo completezza e accessibilità all'informazione. E' proprio durante le fasi con cui si concretizza l'informazione, in particolare durante gli incontri diretti, che è possibile valutare il grado di soddisfazione del cittadino. In particolare possono essere realizzate, ove previsto:

- campagne di sensibilizzazione sui temi ambientali, con particolare riferimento alla raccolta differenziata, ai risultati raggiunti, alla prevenzione nella produzione di rifiuti;
- campagne di informazione ed incontri con i Cittadini per l'avvio dei nuovi servizi o di variazioni degli stessi;
- predisposizione e diffusione di materiale informativo, avvisi e affissioni;

- incontri mirati, ove si riscontra la necessità, con gli abitanti di alcuni Comuni o zone e/o quartieri o con associazioni di categoria;
- periodici incontri con i Responsabili dell'Unione Montana;
- comunicati stampa attraverso quotidiani locali ed emittenti televisive relativamente ad iniziative di interesse pubblico promosse dall'azienda;
- campagne informative ed educative nelle scuole.

SEZIONE IV

8. PROCEDURE DI RECLAMO

Il cittadino può presentare osservazioni, reclami e suggerimenti volti al miglioramento del servizio mediante gli appositi canali di comunicazione istituiti.

Si evidenzia a tale proposito la possibilità di comunicare con le aziende attraverso le seguenti modalità:

- telefonicamente, chiamando gli Uffici di cantiere al numero verde 800 135490;
- con corrispondenza scritta inoltrata con il servizio postale o mail; pianeta.ambiente@legalmail.it;
- direttamente presso gli uffici di cantiere sul territorio.

La Procedura di Reclamo

Pianeta Ambiente, nell'ambito del proprio sistema di Gestione della Qualità, ha predisposto un'apposita procedura per la

gestione delle segnalazioni e dei reclami del cliente.

Il Cliente può presentare, sia verbalmente che per iscritto, un reclamo per qualsiasi violazione alle regole fissate dalla presente Carta e ha la possibilità di esprimere le proprie lamentele o osservazioni circa la mancata coerenza tra il servizio atteso ed il servizio erogato. L'azienda, nei tempi previsti dalla presente Carta, effettua gli accertamenti necessari e ne riferisce l'esito al Cittadino/Cliente.

Risposta alle richieste scritte dei Clienti

Pianeta Ambiente garantisce la risposta alle richieste di informazione ed ai reclami presentati dal Cliente, sia verbalmente che in forma scritta, con la seguente tempistica e nei seguenti sportelli:

-tempo di risposta alle richieste dirette: immediato;

-tempo di risposta alle richieste: max 5 giorni lavorativi;

-tempo gestione reclami: max 20 giorni lavorativi, comunque in funzione della necessità di effettuare un sopralluogo.

E' previsto un intervento per 365 giorni all'anno per 24 ore al giorno per interventi di natura straordinaria, con segnalazione dell'aprobematica da parte dei tecnici dell'Amministrazione al referente di Pianeta Ambiente in loco

SEZIONE V

9. AGGIORNAMENTO DELLA CARTA

Pianeta Ambiente si impegna, a seguito di aggiudicazione dell'appalto, a procedere con la validazione della Carta della Qualità dei Servizi e a mantenere aggiornata la presente Carta in conseguenza di:

- 📁 aggiornamenti normativi intervenuti;
- 📁 variazioni di servizi;
- 📁 modifica e/o variazione degli standard di cui alla presente Carta.

Ogni modifica, a seguito di validazione, verrà adeguatamente pubblicizzata, utilizzando i canali informativi più appropriati, quali comunicati stampa, comunicati Internet, pubblicazione sul sito internet aziendale.

10. VALIDAZIONE DELLA CARTA

Questo documento, è in vigore dal 24.11.2022, è valido fino al momento in cui eventuali variazioni non verranno comunicate agli utenti.

E' sottinteso che la validazione di cui sopra potrà avvenire solo ed esclusivamente a seguito dell'approvazione della Carta dei Servizi proposta da parte dell'Unione dei Comuni della Barbagia.

11. ANALISI AMBIENTALE INIZIALE

Pianeta Ambiente si impegna, a seguito di aggiudicazione dell'appalto, a procedere con la validazione della Carta della qualità dei Servizi. Tale operazione sarà eseguita dall'Ente certificatore che ha attuato le azioni

di certificazione ambientale (ISO 14000), dalle quali si potranno dedurre tutte le informazioni necessarie relativamente agli aspetti ambientali, ai risultati della valutazione dell'impatto ambientale aziendale ed alle possibili azioni da intraprendere per il miglioramento degli aspetti ambientali più significativi.

Per Pianeta Ambiente

Il Presidente Savino PANTONE

PIANETA AMBIENTE Soc. Coop.
Partita IVA 01669450088






PIANETA AMBIENTE SOC. COOP.

Sede Legale ed Amministrativa: Strada Quattro – Palazzo Q7 – Milanofiori - 20089 Rozzano MI
partita iva 01569450081

domicilio digitale/PEC: pianeta.ambiente@legalmail.it.

Numero verde per gli utenti dell'Unione dei Comuni della Barbagia: 800 135490



Pianeta Ambiente
Soc. Coop. per Azioni