



COMUNE DI
ZOAGLI

Città Metropolitana di Genova

Servizio gestito da



I nostri servizi sono scritti sulla carta

Quando ci impegniamo per una città più pulita
la vita è più azzurra



Indice

La Carta di Qualità dei Servizi di Igiene Urbana.....	4
1 Premessa	4
2 Modalità operative e rapporto con l'utenza.....	4
3 Obiettivi.....	5
4 Principi	5
5 Validità della carta.....	6
6 Dove richiederla	6
7 Accessibilità alle informazioni	7
8 Tutela della privacy	7
9 Organismo di conciliazione	7
La gestione contrattuale	8
10 Soggetto gestore	Errore. Il segnalibro non è definito.
11 Oggetto.....	8
12 Il rapporto contrattuale	9
12.1 TARI	9
12.2 Attivazione del servizio	9
12.3 Variazione e cessazione del servizio	9
12.4 Reclami, rettifiche.....	10
12.5 Fatturazione	10
12.6 Rettifiche	11
12.7 Morosità.....	11
12.8 Diritto di accesso agli atti	11
12.9 Informazioni al Contribuente	11
12.10 Conoscenza degli atti e semplificazione	11
12.11 Chiarezza e motivazione degli atti.....	Errore. Il segnalibro non è definito.
13 Diritti e doveri dei contribuenti	12
14 Standard relativi alla continuità del servizio	12
Gestione servizi raccolta rifiuti	14
15 Soggetto gestore	14
16 Informazioni e standard qualità servizio	14
16.1 Standard generali	14
16.1.1 Tempi di risposta alle richieste dell'Utente.....	14
16.1.2 Informazioni e comunicazioni all'Utente	15
16.1.3 Comportamento del personale	15
16.2 Standard specifici	15
16.2.1 Raccolta differenziata dei rifiuti urbani.....	16
16.2.2 Servizi su chiamata.....	19
16.2.3 Spazzamento stradale	19
16.2.4 Altri servizi.....	Errore. Il segnalibro non è definito.
17 Tutela, procedura di reclamo e penalità.....	21
17.1 Procedura di reclamo.....	Errore. Il segnalibro non è definito.
17.2 Rimborsi ed indennizzi.....	Errore. Il segnalibro non è definito.
18 Valutazione del grado di soddisfazione dell'utente	21
19 Standard relativi alla continuità del servizio	21

- I -

La Carta di Qualità dei Servizi di Igiene Urbana

1 Premessa

La Carta dei Servizi rappresenta l'impegno del soggetto Gestore dei Servizi ad assicurare il massimo livello di qualità del servizio nei confronti degli Utenti, nel rispetto dei principi, delle regole e degli standard in essa prestabiliti, in modo da garantire la chiarezza del rapporto ed il miglioramento continuo del servizio anche attraverso l'individuazione di idonei strumenti di controllo e monitoraggio.

A tal fine, la Carta dei Servizi si propone di illustrare le caratteristiche dei servizi erogati mediante la definizione degli standard di qualità dei servizi, dei diritti dei degli Utenti e delle modalità di tutela.

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

La presente Carta dei Servizi è adottata in attuazione del contratto di servizio stipulato tra il Comune di Zoagli e il soggetto Gestore dei Servizi e descrive le procedure di Qualità contrattuale e Qualità tecnica che il Gestore applica e/o si impegna ad applicare in modo omogeneo per le utenze servite garantendo, se necessario, standard di qualità migliorativi.

2 Modalità operative e rapporto con l'utenza

Ai sensi del Decreto-legge 138/2011 Regioni o Province Autonome definiscono per ogni Ambito Territoriale Ottimale gli Enti di Governo preposti ad organizzare il Servizio di Gestione dei Rifiuti Urbani. Con Legge Regionale la Liguria ha deciso di adottare un modello che non prevede l'istituzione degli Ambiti Territoriali Ottimali ma affida l'organizzazione del Servizio ai Comuni che assumono dunque il ruolo di Ente Territorialmente Competente (ETC), mentre Città Metropolitana e Province sono da individuarsi a regime, quindi a valere dal 01/01/2021, come gli Enti di Governo di Ambito.

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

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

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

Comune di Zoagli

Gestore dei Servizi Raccolta e trasporto rifiuti (Gestore tecnico)

A.T.I. Aprica S.p.A./ Solco Brescia

Gestore dei Servizi Spazzamento e lavaggio strade (Gestore tecnico)

A.T.I. Aprica S.p.A./ Solco Brescia

Il Gestore integrato dei Servizi (di seguito **Gestore**) è il **Comune di Zoagli**.

3 Obiettivi

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

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

La Carta dei Servizi stabilisce:

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

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

Gli obiettivi perseguiti sono:

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

4 Principi

Il Gestore:

- Eroga i servizi nel rispetto dei principi di eguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficienza, efficacia, economicità, obiettività e di quanto previsto nel contratto di servizio. Viene garantito uguale trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia tra le diverse aree geografiche, anche quando le stesse non siano agevolmente raggiungibili, sia tra le diverse categorie o fasce di Cittadini, con particolare attenzione nei confronti di soggetti portatori di handicap, anziani e Cittadini appartenenti a fasce sociali deboli.
- Ha quale impegno prioritario la garanzia di un servizio continuo e regolare e di porre in atto tutte le azioni necessarie per le esigenze dell'intera comunità. Tutto il personale è chiamato a collaborare al fine della migliore conduzione dei servizi, consapevole che l'impegno relativo a qualità, sicurezza, salute e ambiente è parte integrante della propria mansione.
- Garantisce la partecipazione dei Cittadini, sia singolarmente che attraverso le associazioni e i comitati di quartiere, attivando forme di collaborazione finalizzate ad assicurare la corretta

effettuazione del servizio. A questo fine ciascun Cittadino può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per migliorare l'erogazione del servizio secondo le modalità indicate nel presente documento. Gli elementi presenti nella Carta dei Servizi costituiscono informazioni sulle quali tutti gli utenti potranno indicare eventuali carenze o mancanza di esecuzione.

- Si impegna ad adottare misure idonee al raggiungimento degli obiettivi e a migliorare con continuità i livelli di efficacia ed efficienza del servizio, ricercando soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali che facilitino e migliorino il rapporto con i Cittadini.
- Si rapporta ai Cittadini con rispetto e cortesia ed agevola l'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi attraverso procedure amministrative semplici e informazioni esaustive, nel rispetto dei principi di chiarezza e trasparenza.
- Garantisce al Cittadino il diritto di accesso alle informazioni aziendali che lo riguardano. Tale diritto è esercitato ai sensi della Legge 7 agosto 1990, n. 241 ed il DPR 27 giugno 1992, n. 352 che disciplinano le modalità di accesso agli atti amministrativi.
- Determina gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica che devono essere rispettati, individuando il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori (Allegato 1).

5 Validità della carta

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

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

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

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

6 Dove richiederla

È possibile richiedere o avere gratuitamente la Carta:

- Scaricandola dal sito www.apricaspa.it e www.comune.zoagli.ge.it

7 Accessibilità alle informazioni

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

- a) Ufficio Clienti, presso il quale è possibile ottenere tutte le informazioni utili ed il materiale cartaceo relativo ai servizi resi dai Gestori.
- b) Sportello telefonico attraverso il quale è possibile:
 - ottenere informazioni relative ai servizi erogati;
 - avanzare reclami e segnalazioni di disservizi;
- c) Servizio Fax
- d) Servizio di posta elettronica e PEC
- e) Sito internet contenente le informazioni utili sull'attività dei soggetti Gestori e l'illustrazione dei servizi erogati.

In Allegato 2 i riferimenti.

8 Tutela della privacy

Il trattamento dei dati personali degli Utenti nell'erogazione dei Servizi avviene nel rispetto delle disposizioni di cui al d.lgs. 196/2003, assicurando l'esercizio dei diritti previsti all'art. 7 del medesimo decreto.

9 Organismo di conciliazione

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

Al momento della presentazione del reclamo, il contribuente deve fornire tutti gli elementi in suo possesso (nome dell'incaricato che aveva seguito la pratica, eventuali fotocopie della medesima etc.) relativamente a quanto si ritiene oggetto di violazione, affinché la società possa provvedere ad una ricostruzione dell'iter seguito. Il Gestore si attiva tempestivamente per la risoluzione della problematica e risponde entro 30 giorni lavorativi intercorrenti dalla data di ricevimento del reclamo.

Se l'Utente non sarà soddisfatto, potrà ricorrere all'Organismo di conciliazione. L'Organismo di conciliazione è convocato su semplice richiesta dell'Utente per dirimere, in sede extragiudiziale, eventuali controversie che possano intervenire tra il soggetto gestore e l'Utente.

- II -

La gestione contrattuale**10 Gestione della tariffa e del rapporto con gli utenti**

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

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

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

11 Oggetto

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

La carta dei servizi ha lo scopo di attuare gli strumenti di comunicazione necessari al miglioramento dei procedimenti per rendere pienamente legittimo il rapporto Cittadini e Società Mista, avviando in tal modo le necessarie procedure per rendere la fiscalità locale rispondente alle aspettative regolate dalle leggi vigenti

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

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

12 Il rapporto contrattuale

13 TARI

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

La disciplina della TARI e relativa modalità di applicazione è disciplinata dal Regolamento TARI approvato dal Comune di Zoagli.

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

Per quanto riguarda le utenze domestiche la tassa viene calcolata considerando sia i metri quadrati dell'abitazione soggetta a tassazione sia il numero dei componenti il nucleo familiare, in modo da avere una correlazione diretta alla produzione dei rifiuti.

Per quanto riguarda le utenze non domestiche la tassa viene calcolata con riferimento ai metri quadri operativi assoggettabili a tassazione e al coefficiente di produzione di rifiuto in base alla categoria merceologica di appartenenza.

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

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

14 Attivazione del servizio

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

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

15 Variazione e cessazione del servizio

Le **richieste di variazione del servizio** (modifica dei presupposti per il pagamento della tariffa) o **cessazione del servizio** (decadenza dei presupposti per il pagamento della tariffa e la contestuale disattivazione del servizio di raccolta), dovranno essere inviate al Gestore, entro 90 giorni solari dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione, allo Sportello TARI Gestore mediante posta elettronica o presentate direttamente presso lo sportello TARI utilizzando i moduli appositamente redatti che possono

essere scaricati direttamente dal sito web <http://www.comune.zoagli.ge.it/comune/area-finanziaria/tributi/moduli> oppure direttamente richiesti presso gli Uffici del Comune.

Il modulo può essere trasmesso con le seguenti modalità:

- a mezzo posta, indirizzata a Ufficio Tributi del comune di Zoagli – Piazza XXVII Dicembre 2;
- via e-mail, indirizzata a tributi@comune.zoagli.ge.it;
- mediante consegna allo sportello fisico di Piazza XXVII Dicembre 2;

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

16 Reclami, rettifiche

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

Il Gestore garantisce entro trenta (30) giorni una risposta motivata ai reclami in modo chiaro e comprensibile. Entro sessanta (60) giorni lavorativi l'ufficio preposto risponde alla richiesta di rettifica degli importi addebitati.

Il Gestore inoltre assicura l'invio di una documentazione contenente la valutazione che attesta la fondatezza o meno delle richieste pervenute corredata da eventuali riferimenti normativi nonché dai tempi necessari per le azioni correttive con la loro descrizione e i tempi di risoluzione.

Il modulo per il reclamo scritto riguardante la TARI e per la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati è scaricabile dalla home page del sito internet del Comune al seguente link <https://www.comune.zoagli.ge.it/comune/area-finanziaria/tributi/moduli>, ed è inoltre disponibile presso gli sportelli fisici del Comune, ovvero compilabile online.

Il modulo può essere trasmesso con le seguenti modalità:

- via e-mail, indirizzata a tributi@comune.it;
- mediante consegna allo sportello fisico;

17 Fatturazione

Ai fini contrattuali l'utente ha l'obbligo di corrispondere il costo del servizio goduto entro e non oltre 20 giorni solari e vengono garantite la seguente modalità di pagamento:

- F24;
- Versamento presso sportelli postali;
- Versamento presso sportello bancari;
- PagoPA

Il pagamento deve essere effettuato in n. 2 rate, salvo conguaglio. È comunque consentito il pagamento in un'unica soluzione entro la scadenza della seconda rata.

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

18 Rettifiche

Per quanto riguarda eventuali rettifiche per gli importi relativi alle tariffe lo sportello TARI ridefinisce eventuali importi errati verificando l'esattezza del reclamo nonché tutti gli aspetti tecnici previsti dalla normativa sull'applicazione del metodo tariffario.

Le informazioni relative ai tributi e la modulistica necessaria per la gestione di reclami e rettifiche sono disponibili utilizzando i moduli appositamente redatti che possono essere scaricati direttamente dal sito web <https://www.comune.zoagli.ge.it/comune/area-finanziaria/tributi/moduli> oppure direttamente richiesti presso lo Sportello TARI del Gestore.

Lo sportello TARI in caso di rettifica degli importi, previa richiesta scritta da parte dell'utenza procede alla restituzione delle somme dovute attraverso la riduzione nel primo documento di riscossione utile. Il tempo di rettifica con comunicazione non sarà mai superiore a 120 giorni.

19 Morosità

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

Per il periodo di ritardato pagamento il Gestore applica gli interessi di mora addebitandoli sulla successiva fattura.

Trascorsi trenta (30) giorni di calendario dalla scadenza della fattura senza che sia avvenuto il pagamento il Gestore E provvederà ad inviare all'utente mediante raccomandata A/R la copia o gli estremi delle fatture non pagata.

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

20 Diritto di accesso agli atti

È garantito l'accesso agli atti dell'Ente gestore in conformità alla L. 7 agosto 1990 n. 241.

In particolare, l'Utente ha diritto di esaminare documenti o atti che lo riguardino e di farne copia a sue spese.

La richiesta di accesso deve essere motivata e indirizzata al Gestore che ha trenta (30) gg per rispondere.

21 Informazioni al contribuente

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

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

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

22 Conoscenza degli atti e semplificazione

Il Gestore assicura l'effettiva conoscenza da parte del Contribuente degli atti allo stesso destinati, provvedendo ad inviarli nel luogo dell'effettivo domicilio, quale desumibile dalle informazioni in possesso

della stessa Amministrazione o di altre Amministrazioni pubbliche indicate dal Contribuente, ovvero nel luogo ove lo stesso ha eletto domicilio speciale ai fini dello specifico procedimento cui si riferiscono gli atti da comunicare.

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

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

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

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

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

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

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

23 Diritti e doveri dei contribuenti

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

24 Standard relativi alla continuità del servizio

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

Gli standard devono intendersi al netto dei tempi necessari all'eventuale rilascio di autorizzazioni, permessi, adempimenti a carico dell'utente o dell'Autorità e fanno riferimento alle date di ricezione delle richieste indicate nel protocollo aziendale. Inoltre, sono da considerarsi validi in condizioni normali di

servizio; quindi, il loro rispetto non potrà essere garantito nell'eventualità di eventi fortuiti e di forza maggiore.

Parametro qualità	Standard minimo garantito
Periodo apertura al pubblico degli sportelli TARI	Almeno 3 ore ogni 7 giorni
Periodo apertura numero verde per le informazioni relative alla TARI	Almeno 1 ora al giorno (dal lunedì al venerdì)
Tempi riscontro richieste/suggerimenti/reclami scritti degli utenti, a partire data di ricevimento	Entro 30 giorni
Periodicità emissione fatture relative alla Tariffa	Entro il primo semestre emissione di Fattura due rate anno, con possibilità di pagamento in unica soluzione
Periodicità emissione avvisi bonari	Entro marzo: emissione del saldo relativo all'ultimo trimestre dell'anno precedente. Entro luglio: emissione del primo acconto dell'anno di riferimento.
Tempo rettifica fatturazione, dalla ricezione della richiesta scritta	Entro 210 giorni, per le posizioni escluse dai conguagli dell'ordinario ciclo di fatturazione. Entro la prima fatturazione utile, per le posizioni rientranti nell'ordinario ciclo di fatturazione.
Termine scadenza pagamento fattura o avviso bonario	30 giorni di calendario dalla data di emissione della fattura/avviso bonario
Tempo invio solleciti di pagamento all'utente a partire scadenza fattura	30 giorni dalla scadenza della fattura
Tempo invio rimborso spettante a seguito reclamo scritto	Entro 12 mesi
Sportello al Pubblico Indicazione di soluzioni sulla base delle problematiche prospettate	In tempo reale, nei giorni indicati di ricevimento pubblico. Tempo di attesa massimo 25 minuti. Nei mesi successivi all'emissione del ruolo è possibile che i tempi di attesa siano leggermente superiori e comunque non superiori a 40 minuti nelle ore centrali del mattino.
Emissione ruolo ordinario Predisposizione su supporto informatico dell'elenco dei contribuenti per partita con imposta dovuta ed altri parametri come previsti per legge	Le tempistiche saranno concordate con il Servizio Entrate che ne richiederà la lavorazione con un anticipo di 30 giorni rispetto all'emissione
Emissione ruolo straordinario Predisposizione su supporto informatico dell'elenco dei contribuenti per partita con imposta dovuta ed altri parametri come previsti per legge	Ogni qualvolta gli accertamenti d'ufficio lo rendano necessario
Emissione questionari Invio di questionari con richiesta di planimetrie al fine di evitare sopralluoghi	Ogni volta che si presentano nuove iscrizioni e/o denunce di variazioni

Gestione servizi raccolta rifiuti**25 Soggetto Gestore**

I servizi di igiene urbana nel territorio del Comune sono stati affidati tramite gara d'appalto a **A.T.I. Aprica S.p.A./ Solco Brescia**.

26 Informazioni e standard qualità servizio

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

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

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

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

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

Gli standard di qualità individuati si dividono in:

- standard generali;
- standard specifici.

Le modalità con cui sono svolti i servizi sono stabilite nel Contratto di servizio sottoscritto dal Comune con Aprica Spa e nel Regolamento Comunale di Gestione dei Rifiuti.

Nel seguito si presenta una descrizione generale delle modalità di effettuazione dei servizi di igiene urbana che interessano il territorio comunale.

27 Standard generali

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

27.1.1 Tempi di risposta alle richieste dell'Utente

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

Alle richieste di informazioni viene data immediata risposta, salvo casi particolari che richiedano verifiche o ricerca di documenti.

Alle richieste di informazioni ed ai reclami pervenuti per iscritto il tempo massimo di risposta è pari a 10 giorni se non è necessario un sopralluogo, 15 giorni se è necessario un sopralluogo, decorrenti dalla data di ricevimento risultante dal timbro postale o dal protocollo aziendale nel caso di consegna a mano. Per

richieste attinenti problemi che richiedono maggiori approfondimenti e/o la cui soluzione non dipenda unicamente dal soggetto gestore, il termine predetto può essere prorogato con apposita comunicazione motivata con la quale l'Utente viene informato anche sullo stato di avanzamento della pratica.

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

27.1.2 Informazioni e comunicazioni all'Utente

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

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

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

27.1.3 Comportamento del personale

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

28 Standard specifici

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

Nel contratto sono elencati i servizi che dovranno essere resi all'utenza sia domestica che non.

28.1.1 Raccolta differenziata dei rifiuti urbani

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

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

Il soggetto gestore fornisce, in fase di attivazione del Servizio, sia l'utenza domestica che quella non domestica di contenitori per la raccolta dei rifiuti mediante comodato ad uso gratuito.

Il servizio viene effettuato anche nei giorni festivi.

Di seguito si riportano le tipologie di rifiuto e la metodologia di conferimento:

Per "frazione indifferenziata residua" si intende l'insieme dei rifiuti non suscettibili in forme tecnicamente, ambientalmente ed economicamente sostenibili di raccolta differenziata finalizzata al recupero di materia.

Si tratta di materiali quali:

- Carta sporca, oleata e vetrata, scontrini;
- Pellicole per alimenti sporche, carta plastificata;
- Lettiere per animali domestici;
- Cd, dvd, musicassette e videocassette;
- Pannolini, assorbenti, cerotti, rasoi usa e getta;
- Mozziconi di sigarette, sigari e accendini;
- Filtri e sacchi per aspirapolvere.

Per un elenco più esaustivo delle tipologie di rifiuti si rimanda alla Guida alla Raccolta Differenziata disponibile nel sito internet del gestore.

Gli utenti conferiscono il rifiuto indifferenziato nel sacco grigio/cassonetto grigio.

La raccolta della frazione umida (organico) riguarda rifiuti quali ad esempio:

- Scarti di cucina, avanzi di cibo (sia crudi che cotti);
- Scarti di frutta e verdura, frutta secca e noccioli;
- Scarti di carne e pesce (anche lische, frammenti di osso e piume), gusci d'uovo;
- Riso, pasta, pane, biscotti e farinacei;
- Fondi di caffè, filtri di tè, di camomilla e di altre bevande ad infusione;
- Semi, fiori recisi, resti di foglie di piante da appartamento.

Gli utenti conferiscono il rifiuto organico nel bidone marrone/bidone marrone carrellato.

Raccolta di carta e cartone

Le frazioni raccolte sono costituite da imballaggi e non imballaggi monomateriali celluloseici quali ad esempio:

- Giornali, riviste e quaderni (senza parti in metallo e plastica);

- Cartoni per cibi e per bevande (latte, succhi di frutta e altre bibite);
- Sacchetti di carta, scatole e confezioni in cartone per alimenti, per abbigliamento e per oggetti vari;
- Cartone della pizza senza residui di cibo

Gli utenti conferiscono il rifiuto di carta e cartone nel sacco di carta/cassonetto blu.

Raccolta di imballaggi in plastica e metallo

Le frazioni raccolte sono tutti gli imballaggi in plastica/metallo quali ad esempio:

- bottiglie e piatti e bicchieri;
- sacchetti, buste e pellicole (anche cellophane);
- vaschette per alimenti anche in polistirolo;
- flaconi e tubetti;
- pellicole per imballaggi incluse quelle a bolle.
- vaschette di alluminio;
- lattine per bevande e liquidi;
- bombolette spray vuote.

Gli utenti conferiscono il rifiuto in plastica/ metallo nel sacco giallo/cassonetto giallo.

Raccolta del vetro

Riguarda la raccolta di imballaggi in vetro quali per esempio:

- bottiglie, barattoli e vasetti di vetro;

Gli utenti conferiscono il rifiuto in vetro nel bidone verde/cassonetto verde.

Raccolta di sfalci e potature

Gli utenti conferiscono gli sfalci e le potature presso il Centro di Raccolta.

Presso il Centro di Raccolta l'Utente può trovare esposto il Regolamento nel quale vengono riportate le modalità di conferimento, i giorni e gli orari di apertura, gli indirizzi e i contatti telefonici.

Ulteriori eventuali giorni di chiusura delle stazioni ecologiche sono sempre segnalati con apposito avviso apposto presso le stazioni almeno 2 giorni prima della chiusura.

28.1.2 Altre raccolte

Nel territorio comunale sono inoltre attive altre raccolte per specifiche tipologie di rifiuti pericolosi di origine domestica, quali: pile, farmaci scaduti o inutilizzati.

Pile

Per le pile la raccolta avviene mediante contenitori appositi distribuiti sul territorio comunale o presso il Centro di Raccolta comunale.

Farmaci

Per i farmaci (facendo attenzione a separare prima scatola e foglietto informativo) la raccolta avviene in contenitori appositi presenti presso le farmacie.

La vuotatura è effettuata con frequenza sufficiente al fine di assicurare la continuità del servizio alle utenze e comunque su chiamata a riempimento dei contenitori.

Al termine della raccolta l'operatore incaricato provvede allo scarico presso impianto di destino autorizzato.

Raccolta oli vegetali esausti

Bisogna raccogliere l'olio vegetale con bottigliette in plastica e portarlo al Centro di Raccolta comunale.

Cosa può essere raccolto: olio e grassi derivati da frittiture e olio da conservazione di cibi in scatola (tonno, funghi etc.)

Cosa non può essere raccolto: acque di lavaggio, olio sintetico da motore, residui di alimenti

Indumenti usati

Le scarpe e gli abiti usati vanno inseriti nei contenitori situati sul territorio comunale.

28.1.3 Raccolte non ordinarie

In occasione di manifestazioni e/o iniziative con occupazione di suolo pubblico, il gestore colloca idonei contenitori per la raccolta delle tipologie di rifiuto in esse prodotte e provvede al loro regolare svuotamento, nonché al conferimento dei rifiuti raccolti presso i consueti impianti di recupero/smaltimento.

La collocazione di detti contenitori avviene nei tempi, nei giorni e con le modalità concordate di volta in volta con l'ufficio tecnico comunale.

28.1.4 Centro di raccolta Comunale

Al Centro di Raccolta possono accedere solo i residenti.

Il conferimento dei rifiuti presso il centro di raccolta comunale deve essere effettuato nei giorni ed orari come riportato nel Calendario delle raccolte a disposizione delle utenze.

Nel centro di raccolta sono presenti operatori adeguatamente formati e che provvedono a dare informazioni sul corretto conferimento, oltre a garantire la cura della struttura, assicurandone la regolare pulizia ed efficienza. Nei giorni e negli orari di apertura al pubblico è inoltre attivo un servizio di vigilanza.

Le frazioni raccolte in Centro di Raccolta sono poi conferite ad impianti di trattamento e recupero regolarmente autorizzati.

28.1.5 Servizi su chiamata

Raccolta domiciliare rifiuti ingombranti

Per lo smaltimento dei rifiuti voluminosi, come ad esempio mobili ed elettrodomestici di grandi dimensioni, è disponibile un servizio di ritiro gratuito su prenotazione. Il ritiro può essere prenotato sul sito www.apricaspa.it oppure telefonando al numero verde 800-437678.

Il servizio riguarda lo smaltimento di oggetti quali:

- mobili;
- oggetti di arredo ingombranti (adeguatamente smontati);
- elettrodomestici;
- piccole apparecchiature elettriche ed elettroniche.

Questo servizio non comprende operazioni di sgombero di cantine, solai, garage e altre attività di facchinaggio in proprietà privata. In alternativa i rifiuti ingombranti si possono portare al Centro di Raccolta comunale.

Tutti i materiali dovranno essere posti, a cura degli utenti, nel giorno concordato a bordo strada dove sorgono i rispettivi stabili, senza creare intralci alla circolazione di veicoli dei passanti.

- La consegna deve avvenire su appuntamento, a piano strada, in luogo direttamente accessibile al mezzo di raccolta o sul marciapiede;
- È necessario il rispetto del giorno ed orario di prenotazione, entro le ore 06:00 del mattino.
- Il personale addetto al ritiro non è autorizzato al prelievo all'interno di abitazioni e/o proprietà private.

Il servizio è effettuato per tutto l'anno e la raccolta dei rifiuti avverrà una sola volta durante il giorno prefissato.

28.1.6 Servizio di raccolta rifiuti abbandonati

La raccolta, lo sgombero ed il trasporto di rifiuti di qualunque natura e provenienza, giacenti sul suolo (strade ed aree pubbliche o sulle strade ed aree private comunque soggette ad uso pubblico), è effettuata dal gestore nel normale servizio di pulizia strade (con una procedura dedicata, attivata su richiesta della A.C.).

Non sono da intendersi come rifiuti abbandonati i rifiuti esposti dagli utenti in occasione dei servizi di raccolta domiciliari e non raccolti nel turno di raccolta dedicato in quanto valutati non conformi (questi ultimi rifiuti devono essere gestiti secondo le modalità specificamente definite per le raccolte domiciliari).

28.1.7 Spazzamento stradale

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

Il soggetto gestore attua tutti gli accorgimenti tecnici necessari ad evitare il sollevamento di polveri, l'ostruzione delle caditoie stradali e dei manufatti, l'emissione di odori sgradevoli e di rumori molesti. Nel territorio del COMUNE il servizio di spazzamento stradale è strutturato secondo le modalità definite dal contratto di servizio e dal progetto tecnico presentato in fase di gara, secondo un programma che elenca le strade e le frequenze di pulizia delle stesse. Nelle strade che non sono elencate nel programma gli interventi di spazzamento saranno effettuati su disposizione degli uffici tecnici del Comune.

Spazzamento meccanizzato combinato

La pulizia meccanizzata combinata delle strade, delle piazze, delle piste ciclabili, dei parcheggi, delle aree pubbliche o ad uso pubblico, compresi i bordi di aiuole spartitraffico, rotatorie e simili, è effettuata con autospazzatrici idonee, precedute sempre da uomo a piedi.

I suddetti servizi riguardano tutto il territorio comunale, e sono effettuati in maniera periodica e programmata per zone comunali (zona centrale e zona esterna).

L'uomo a piedi di supporto alla spazzatrice interviene sui marciapiedi e in quegli spazi che, per le ridotte dimensioni, non siano accessibili alla spazzatrice, provvedendo a spostare sulla sede stradale il relativo materiale.

Al termine degli interventi di pulizia, le aree di cui sopra devono risultare sgombre da detriti, foglie, carte, bottiglie, lattine e rifiuti di qualsiasi genere.

Durante le operazioni di pulizia, sono adottati tutti gli accorgimenti necessari per evitare di sollevare polvere, produrre eccessivi livelli di rumorosità ed arrecare ingiustificati disagi all'utenza.

Il gestore garantisce inoltre:

- Lo spazzamento meccanizzato preventivo e successivo delle aree adibite a pubblici mercati ordinari e straordinari nei giorni di effettuazione degli stessi;
- Lo spazzamento meccanizzato preventivo e successivo, in occasione manifestazioni e/o iniziative con occupazione di suolo pubblico.

Il servizio è effettuato in periodo diurno ed evitando il passaggio dell'autospazzatrice sulle strade a maggior traffico negli orari di punta.

Spazzamento manuale

Le superfici pubbliche o ad uso pubblico su tutto il territorio comunale sono sottoposte ad interventi di pulizia manuale finalizzati a garantire condizioni permanenti di igiene e decoro.

Il servizio di spazzamento manuale comprende:

- La pulizia dei marciapiedi, parcheggi, sedi stradali, bocche lupoie, caditoie stradali e banchine stradali entro un limite di tre metri dalla sede stradale;
- La rimozione di deiezioni canine dalle aree e superfici sopra indicate e l'asporto di eventuali depositi di guano;
- Rimozione delle carogne di volatili, topi e altri piccoli roditori;

- Il prelievo dalle superfici sopra indicate di siringhe abbandonate;
- La rimozione di piccole quantità di rifiuti dispersi sul territorio;
- La sanificazione dei sottopassi, delle fontane e dei portici.

Nell'effettuazione del servizio di pulizia manuale è compresa la vuotatura dei cestini porta rifiuti posizionati su tutto il territorio comunale, con sostituzione a cura del gestore dei sacchi in essi contenuti.

I suddetti servizi sono effettuati in maniera periodica e programmata per zone comunali (zone esterne e zona centrale).

Il servizio è eseguito dall'addetto al quale spetta il servizio di pulizia manuale delle vie, strade, marciapiedi, aiuole di limitate dimensioni limitrofe alle strade e marciapiedi, piazze nonché la vuotatura dei cestini portarifiuti all'interno della propria zona di pertinenza, secondo uno specifico programma di lavoro settimanale.

Al termine degli interventi di pulizia, le aree risultano sgombre da detriti, foglie, carte, bottiglie, lattine e rifiuti di qualsiasi genere.

29 Tutela, procedura di reclamo e penalità

30 Valutazione del grado di soddisfazione dell'utente

Il grado di soddisfazione degli Utenti in merito alla qualità percepita del servizio reso viene rilevato attraverso apposite indagini periodiche, *customer care satisfaction*, mirate a conoscere le esigenze degli Utenti su alcuni aspetti specifici del servizio, e condotte attraverso le modalità seguenti:

- interviste telefoniche;
- invio di questionari;
- incontri pubblici.

Il soggetto gestore, sulla base delle opinioni raccolte, sviluppa progetti ed iniziative coerenti con i risultati derivati dalle indagini, impegnandosi a recepire i suggerimenti dei clienti e a valorizzare i reclami, attraverso un'analisi delle loro possibili cause, al fine di migliorare la qualità dei servizi erogati.

Il soggetto gestore si impegna a dare ampia e completa informazione all'Amministrazione Comunale al Comitato Unico Consultivo degli Utenti e ai mass-media dei risultati delle indagini svolte, nonché dei progetti e delle iniziative conseguenti.

31 Standard relativi alla continuità del servizio

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

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

32 Sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani

Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani

Per le segnalazioni di situazioni di pericolo inerenti al servizio, il gestore della raccolta e trasporto deve:

- a) disporre di un numero verde gratuito dedicato raggiungibile 24 ore su 24, sia da rete fissa, che da rete mobile, con passaggio diretto, anche mediante trasferimento della chiamata, a un operatore di centralino di pronto intervento o a un operatore di pronto intervento senza necessità di comporre altri numeri telefonici, o prevedendo la richiamata all'utente da parte del gestore del pronto intervento;
- b) pubblicare sulla presente Carta della qualità i recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento.

Il numero telefonico per il pronto intervento può essere dedicato anche al pronto intervento di altri servizi di pubblica utilità (ad esempio, gas o servizio idrico), ma non anche ad attività che non siano di pronto intervento o abbiano una finalità diversa (ad esempio, attività commerciali). In tali casi il gestore può utilizzare un risponditore automatico con opzione di scelta del servizio cui è riferita la chiamata tramite tastiera purché esclusivamente attinente a servizi di pronto intervento. È tuttavia necessario che, nel caso in cui il chiamante non effettui alcuna scelta tramite tastiera, lo stesso venga comunque messo in contatto con un operatore.

Allegato 1 - Schema regolatorio deliberato dal Comune di Zoagli

Allegato 1

Schema regolatorio deliberato dal Comune di Zoagli

Livello qualitativo I

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

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

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

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

Obblighi di servizio previsti per ciascuno Schema regolatorio

Obbligo	Schema I	Schema II	Schema III	Schema IV
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione	SI	SI	SI	SI
Modalità di attivazione del servizio	SI	SI	SI	SI
Modalità per la variazione o cessazione del servizio	SI	SI	SI	SI
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati	SI	SI	SI	SI
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online	n.a.	SI	SI	SI
Obblighi di servizio telefonico	SI	SI	SI	SI
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti	SI	SI	SI	SI
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi	SI	SI	SI	SI
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare	SI	SI	SI	SI
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità	SI	SI	SI	SI
Predisposizione di un programma delle attività di raccolta e trasporto	SI	SI	SI	SI
Predisposizione di un piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità*	n.a.	n.a.	SI	SI
Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto	n.a.	n.a.	n.a.	SI
Predisposizione di un programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade	SI	SI	SI	SI
Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade	n.a.	n.a.	n.a.	SI
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani	SI	SI	SI	SI

*(per le gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, ovvero anche laddove l'implementazione di tali sistemi non assicura un'adeguata copertura del territorio servito)

Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani

Standard generali	Schema I	Schema II	Schema III	Schema IV
Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta consegnate all'utente entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta consegnate all'utente entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a reclami scritti inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di reclami, ovvero di richieste inoltrate al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte ricevute dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, inoltrate all'utente, entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, inviate entro sessanta (60) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Tempo medio di attesa tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico)	n.a.	Solo registrazione	Solo registrazione	<=240 secondi
Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti effettuati entro centoventi (120) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata entro quindici (15) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%

Percentuale minima di segnalazioni per disservizi con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare con tempo di intervento entro quindici (15) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Puntualità del servizio di raccolta e trasporto	n.a.	n.a.	80%	90%
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra -riempiti	n.a.	n.a.	80%	90%
Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto non superiori a ventiquattro (24) ore	n.a.	n.a.	n.a.	85%
Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade	n.a.	n.a.	80%	90%
Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade non superiore a ventiquattro (24) ore	n.a.	n.a.	n.a.	85%
Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro quattro (4) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	n.a.	70%	80%	90%

Quando tutti diamo il nostro contributo
e facciamo la raccolta differenziata
la vita è più azzurra

Per saperne di più:

apricaspa.it



Aprica SpA

Sede legale
Via Lamarmora, 230
25124 Brescia

Sede operativa
Via San Pietro, 103
16035 Rapallo (Genova)

