

Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani



**Comune di San Massimo (CB) in qualità di :
Gestore Tariffe e Rapporti con gli Utenti**

**Smaltimenti Sud in qualità di :
Raccolta, Trasporto, Smaltimento**

Premessa

Ai sensi della Deliberazione ARERA 18 gennaio 2022 – 15/2022/R/RIF, il Comune di San Massimo, in assenza di Ente di governo dell’Ambito, regolarmente costituito ed operativo, assume la qualifica di Ente Territorialmente Competente (di seguito ETC) nel Servizio Integrato della gestione dei rifiuti urbani.

Con la soprarichiamata deliberazione ARERA si è approvato il nuovo Testo Unico per la Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF)

Ai sensi dell’art. 5.1 del TQRIF, l’ETC provvede all’adozione e pubblicazione di un’unica Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, previa approvazione della stessa per ogni singola gestione; provvedendo ad integrare in un unico testo coordinato i contenuti delle Carte di Qualità predisposte dai singoli gestori, ciascuno per i servizi di rispettiva competenza; -

Ai sensi dell’art.5.2 del TQRIF tale carta è pubblicata sul sito istituzionale dell’ente (www.comune.sanmassimo.cb.it). Tale documento deve altresì contenere, con riferimento a ciascun servizio, l’indicazione degli obblighi di servizio, degli indicatori e relativi standard di qualità contrattuale e tecnica previsti dall’Autorità, nonché degli standard ulteriori o migliorativi, se previsti, dall’Ente territorialmente competente.



Comune di San Massimo

Provincia di Campobasso

Carta della qualità del servizio gestione delle tariffe e rapporti con gli utenti



Approvato con deliberazione della Giunta Comunale n. ___ del __/__/2022

SOMMARIO

Sommario	Pag. 2
Premessa	Pag. 3
Art. 1 Definizioni	Pag. 4
Art. 2 Informazioni generali	Pag. 6
Art. 3 Ambiti di applicazione	Pag. 7
Art. 4 Principi fondamentali	Pag. 7
Art. 5 Obblighi di servizio	Pag. 8
Art. 6 Reclami e richieste scritte di informazioni	Pag. 9
Art. 7 Punti di contatto con l'utente	Pag. 10
Art. 8 Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti	Pag. 11
Art. 9 Spazzamento strade	Pag. 12
Art. 10 Privacy	Pag. 12
All. 1 Obblighi di servizio previsti per lo Schema regolatorio di riferimento	Pag. 13
All. 2 Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani	Pag. 14

Premessa

La presente Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani (in breve Carta) è aggiornata in ottemperanza alla delibera ARERA 15/2022/R/rif recante, all'Allegato A, il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF).

La Carta contiene, con riferimento a ciascun servizio, l'indicazione degli obblighi di servizio, degli indicatori e relativi standard di qualità contrattuale e tecnica previsti dall'Autorità, nonché degli standard ulteriori o migliorativi previsti dall'Ente territorialmente competente.

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

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

La divulgazione della Carta della Qualità dei Servizi avviene tramite pubblicazione online sui seguenti siti web: www.comune.sanmassimo.cb.it

Per effetto della deliberazione di Consiglio Comunale n. 16 del 04/05/2022 il Comune ha posizionato la gestione nello **Schema 1**, tenuto conto del livello qualitativo previsto nel Contratto di servizio.

Gli obblighi e standard generali di qualità contrattuale e tecnica applicabili allo schema regolatorio di riferimento sono riportati, rispettivamente, negli Allegati 1 e 2 alla presente Carta.

Art. 1 – Definizioni

1.1 - Ai fini dell'applicazione delle disposizioni contenute nel presente documento, 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;
- **attività di raccolta e trasporto** comprende le operazioni di raccolta (svolta secondo diversi modelli di organizzazione del servizio) e di trasporto dei rifiuti urbani verso impianti di trattamento, di smaltimento, di riutilizzo e/o recupero;
- **Autorità** è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (**ARERA**);
- **Carta della qualità**: è il documento, redatto in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati gli obblighi e i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani;
- **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;
- **D.M. 20 aprile 2017** è il decreto del Ministro dell'Ambiente e della tutela del territorio e del mare di concerto con il Ministro dell'economia e delle finanze del 20 aprile 2017;
- **D.P.R. 158/1999** è il decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158;
- **decreto del Presidente della Repubblica 445/00** è il decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, recante "*Disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa*";
- **decreto legislativo 152/2006** è il decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, recante "*Norme in materia ambientale*" e s.m.i.;
- **documento di riscossione** è l'avviso o invito di pagamento, oppure la fattura, trasmesso/a all'utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dei singoli servizi che lo compongono;
- **Ente di governo dell'Ambito** è il soggetto istituito ai sensi del decreto-legge 13 agosto 2011, n. 138;
- **Ente territorialmente competente (in seguito Comune)** 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; dal momento che la Regione Lombardia si è avvalsa della facoltà prevista dall'art. 200, comma 7, del D.lgs. 152/2006 (o TUA) di adottare «modelli alternativi o in deroga al modello degli Ambiti Territoriali Ottimali» (ATO), avendo dimostrato l'adeguatezza del piano regionale di gestione dei rifiuti rispetto agli obiettivi strategici previsti dal Legislatore, l'Ente territorialmente competente tenuto alla predisposizione del piano economico finanziario e alla definizione degli adempimenti connessi alla qualità del servizio di cui alla presente Carta della qualità è il Comune.
- **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;
- **giorno lavorativo** è il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;
- **interruzione del servizio** è il servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto programmato e non ripristinato entro il tempo di recupero;
- **livello o standard generale di qualità** è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti;

- **prestazione** è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni lavoro o intervento effettuato dal gestore su richiesta;
- **reclamo scritto**: è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'Associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati e delle segnalazioni per disservizi;
- **richiesta di attivazione del servizio**: è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia di attivazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;
- **richiesta di variazione e di cessazione del servizio**: è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia rispettivamente di variazione e di cessazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;
- **richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati**: è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, anche per via telematica, con la quale l'utente esprime, in relazione ad importi già pagati o per i quali è stata richiesta la rateizzazione, lamentele circa la non correttezza degli importi addebitati;
- **rifiuti urbani**: sono i rifiuti di cui all'articolo 184, comma 2, del decreto legislativo 152/06 e s.m.i.;
- **TQRIF** è il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani, di cui all'Allegato A alla deliberazione 18 gennaio 2022, 15/2022/R/RIF;
- **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;
- **sportello fisico**: è un punto di contatto sul territorio, che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- **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);
- **TITR**: è il Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti, di cui all'Allegato A alla deliberazione 31 ottobre 2019, 444/2019/R/RIF;
- **utente** è la persona fisica o giuridica che è o che sarà intestataria del documento di riscossione;
- **utenza** è l'immobile o l'area soggetta a tariffazione come definita all'articolo 2, comma 1, lettera c), del D.M. 20 aprile 2017;
- **variazione del servizio** è la modifica dei presupposti per il pagamento della tariffa. Rientrano nella variazione del servizio anche le fattispecie disciplinate dall'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06.

1.2 - Per quanto non espressamente disposto nel presente articolo, si applicano le definizioni previste dalla regolazione dell'Autorità *ratione temporis* vigente

Art. 2 – Informazioni generali

2.1. - Periodo di validità

La Carta ha validità **pluriennale** a decorrere dalla data di approvazione da parte della Giunta Comunale, tuttavia, è soggetta a revisione ed aggiornamento qualora si verificano modifiche normative e/o organizzative che si riflettano sul suo contenuto, sulle modalità di erogazione dei servizi e sui relativi standard di qualità. I gestori si impegnano a dare comunicazione agli utenti di eventuali modifiche mediante avviso sui propri siti internet e/o attraverso la documentazione allegata al primo documento di riscossione utile.

2.1 – Soggetti Gestori

I servizi erogati, che rientrano nell'ambito di applicazione delle normative di settore (a partire innanzitutto dal D.lgs. n. 152/06 e s.m.i.), della specifica regolazione di ARERA (ai sensi della Legge n. 205 del 27 dicembre 2017) e, a livello locale, dello specifico Regolamento Comunale, comprendono in sintesi le seguenti attività:

- attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti;
- attività di raccolta e trasporto;

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è il Comune di San Massimo:

- Recapiti
 - Comune di San Massimo via Roma snc – 86027 San Massimo (CB);
 - E-mail: comune.sanmassimo@gmail.com;
 - PEC: comune.sanmassimo@pec.it;
 - Tel: 0874 780132

Il gestore della raccolta del trasporto e dello smaltimento è Smaltimenti Sud:

- Recapiti
 - Smaltimenti Sud via Carlomagno 10/12 – 86170 Isernia (IS);
 - E-mail: smaltimentsud@alice.it
 - Tel: 0865 290645
 - N. verde: 800 199 708 da rete fissa

2.3 - Dove trovare la carta della qualità dei servizi

La Carta della qualità è a disposizione di tutti gli utenti e può essere visionata/scaricata dal seguente sito web: www.comune.sanmassimo.cb.it nella sezione "Trasparenza Rifiuti"

Una copia della carta può essere richiesta gratuitamente anche presso gli sportelli fisici dei gestori.

Art. 3 - Ambiti di applicazione

3.1 - Sono tenuti al rispetto delle disposizioni contenute nel presente documento (in seguito Carta della qualità) tutti i gestori del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, relativamente agli utenti domestici e non domestici del servizio medesimo.

3.2. - Ai sensi del TQRIF gli adempimenti previsti dalla regolazione in materia, le attività incluse nel servizio integrato di gestione rifiuti sono svolte da:

- a) Comune di San Massimo in qualità di gestore dell'attività di gestione e tariffe e rapporto con gli utenti per le prestazioni inerenti
 - I. all'attivazione, variazione o cessazione del servizio
 - II. ai reclami, alle richieste scritte di informazioni attinenti alla TARI
 - III. alle richieste di rettifica degli importi addebitati
 - IV. ai punti di contatto con l'utente
 - V. alle modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti

- b) ditta Smaltimenti Sud in qualità gestore della raccolta e trasporto e ritiro ingombranti per le prestazioni inerenti al ritiro dei rifiuti su chiamata
- I. ai reclami, alle richieste scritte di informazioni attinenti alle attività di propria competenza
 - II. al ritiro dei rifiuti su chiamata
 - III. agli interventi per disservizi e per la consegna e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare
 - IV. alle disposizioni relative alla continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto e di spazzamento e lavaggio delle strade
 - V. alla sicurezza del servizio

3.3 - Qualora un gestore riceva reclami e/o richieste riguardanti attività svolte da un altro gestore che opera nello stesso ambito tariffario, è tenuto a inoltrare la richiesta/reclamo al gestore competente secondo le disposizioni riportate nei singoli punti.

Art. 4 - Principi fondamentali

4.1 - Eguaglianza

Il Gestore, nell'erogazione del Servizio di gestione dei rifiuti urbani, rispetta il principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi. Nell'erogazione dei servizi non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione e opinione politica. Viene inoltre garantita la parità di trattamento del servizio prestato fra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie di utenti, nei limiti resi possibili dalle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale gestito. Il Gestore presta una particolare attenzione/adotta particolari iniziative nell'erogazione dei servizi, nei confronti dei soggetti disabili, nonché degli anziani e di appartenenti a fasce sociali deboli.

4.2 - Imparzialità

Il Gestore adotta nei confronti degli utenti un comportamento ispirato a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

4.3 - Sostenibilità, efficacia ed efficienza del servizio

Obbiettivo prioritario per il Comune è il conseguimento della massima sostenibilità del ciclo di gestione dei rifiuti urbani prodotti in ambito comunale, sia per quanto attiene gli aspetti ambientali, sia per quanto attiene gli aspetti sociali. Tale sostenibilità deve peraltro abbinarsi alla massima efficacia ed efficienza dei servizi resi alla comunità locale.

4.4 - Coinvolgimento degli utenti e incentivi

Per una migliore gestione dei rifiuti il Comune adotta ogni misura atta al coinvolgimento attivo degli utenti in tutte le fasi della gestione stessa. Possono essere previsti quindi l'incentivazione delle persone, associazioni, aziende, scuole che si siano particolarmente distinte nel favorire le iniziative delle raccolte differenziate dei rifiuti urbani, quali:

- attestati di benemerenzza, conferiti di norma annualmente, sulla base dei rendiconti periodici della raccolta differenziata, a riconoscimento delle iniziative più meritevoli e dell'impegno profuso;
- premi materiali, da distribuirsi in occasioni di particolari campagne di lancio e sensibilizzazione dell'iniziativa.

4.5 - Informazioni e comunicazioni agli utenti

Il Comune garantisce la più ampia ed immediata informazione agli utenti, in relazione alle tematiche di interesse. Tale informazione deve essere esaustiva, chiara e trasparente. Il Comune, con il supporto del/i gestore/i, persegue l'attuazione di programmi di educazione e di informazione ambientale per garantire la partecipazione degli utenti, per far crescere una consapevolezza diffusa sull'ambiente, per ottenere la piena collaborazione dei cittadini nella gestione dei rifiuti e in generale della conservazione dell'ambiente; in tali

programmi possono essere opportunamente coinvolte le istituzioni scolastiche e le associazioni ambientaliste e culturali. Si prevede inoltre la raccolta e valutazione, anche tramite campionamenti statistici, dei giudizi e delle proposte dei cittadini riguardo la qualità del servizio di gestione dei rifiuti.

4.6 - Continuità del servizio di igiene urbana

I servizi contemplati nella presente Carta della qualità sono da considerarsi ad ogni effetto servizi pubblici, costituendo quindi attività di pubblico interesse e non possono essere sospesi o abbandonati, salvo casi di forza maggiore. Il Comune di San Massimo si impegna a garantire pertanto la continuità e regolarità dei servizi di igiene urbana, avvalendosi degli uffici che consentono di controllare e monitorare lo svolgimento regolare delle azioni programmate dal gestore. In caso di astensione dal lavoro del personale per sciopero, il Comune si impegna altresì al rispetto delle norme di legge, fornendo la dovuta informazione agli utenti prima dell'inizio dello sciopero, nelle forme adeguate, dei modi, tempi ed entità di erogazione dei servizi nel corso dello stesso e delle misure per la loro riattivazione, anche tenuto conto delle disposizioni previste ai sensi del TITR e del TQRIF in relazione alla:

- i) continuità e regolarità dei servizi di raccolta e trasporto;
- ii) sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

Art. 5 - Obblighi di servizio

5.1 – Obblighi riguardanti la TARI

Il rispetto degli obblighi di servizio riguardanti la gestione della TARI è in capo al Comune di San Massimo. Per quanto di seguito non esplicitato riguardante la gestione della TARI, si rimanda al Regolamento TARI adottato dal Comune, consultabile e scaricabile dal sito del Comune nella sezione "Trasparenza Rifiuti", che disciplina compiutamente tutti gli aspetti collegati al prelievo volto a coprire i costi relativi al servizio di gestione dei rifiuti urbani avviati allo smaltimento, svolto in regime di privativa pubblica.

5.2 - Attivazione, variazione e cessazione del servizio

La richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata dall'utente al Comune entro **novanta (90)** giorni solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile compilando il modulo appositamente predisposto.

La modulistica è scaricabile dal sito del Comune nella sezione "Trasparenza Rifiuti", ed è inoltre disponibile presso gli sportelli fisici del Comune.

Il modulo può essere trasmesso con le seguenti modalità:

- a mezzo posta, indirizzata a Ufficio Tributi Comune di San Massimo – Via Roma snc – 86027 San Massimo (CB);
- via e-mail, indirizzata a comune.sanmassimo@gmail.com;
- a mezzo posta certificata, all'indirizzo comune.sanmassimo@pec.it;
- mediante consegna allo sportello fisico del Comune di San Massimo – Via Roma snc – 86027 San Massimo (CB);

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 desunto dalla documentazione acquisita.

Le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere inviate al Comune entro **novanta (90)** giorni solari dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione compilando il modulo appositamente predisposto.

Le modalità di reperimento e di trasmissione dei suddetti moduli sono le medesime del paragrafo precedente.

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 sopra, 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.

Le richieste di variazione cui all'articolo 238, comma 10, del D.lgs. n. 152/2006 devono essere presentate dalle utenze non domestiche ai sensi del D.L. n. 41/2021 entro il 30 giugno di ciascun anno e i relativi effetti decorrono dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello della comunicazione.

Le richieste di cessazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la cessazione se la relativa richiesta è presentata entro il termine di cui sopra, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine.

5.3 - Richieste di rettifica degli importi addebitati

Il modulo per la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati è scaricabile dal sito istituzionale dell'Ente nella sezione "Trasparenza Rifiuti", ed è inoltre disponibile presso gli sportelli fisici del Comune.

Il modulo può essere trasmesso con le seguenti modalità:

- via e-mail, indirizzata a comune.sanmassimo@gmail.com
- a mezzo posta, a Ufficio Tributi Comune di San Massimo – Via Roma snc – 86027 San Massimo (CB);
- a mezzo posta certificata, all'indirizzo comune.sanmassimo@pec.it;
- mediante consegna allo sportello fisico;

Gli operatori addetti del servizio telefonico o ai punti di contatto indicano all'utente le modalità per la presentazione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati.

5.4 - Risposta del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti

Il Comune di San Massimo garantisce risposte chiare e comprensibili alle richieste di attivazione, variazione e di cessazione del servizio, indicando nella stessa i seguenti elementi minimi:

- a) il riferimento alla richiesta di attivazione, variazione, cessazione 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, la variazione o la cessazione del servizio.

Il tempo di risposta alle richieste di attivazione, 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 del Comune.

Con riferimento alla richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, nella risposta deve essere riportato, oltre agli elementi di cui all'art. 6.3 lett. a) e b), l'esito della verifica e in particolare:

- la valutazione della fondatezza o meno della richiesta di rettifica corredata dalla documentazione e dai riferimenti normativi da cui si evince la correttezza delle tariffe applicate in conformità alla normativa vigente;
- il dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale rettifica;
- l'elenco della eventuale documentazione allegata.

Il tempo di risposta motivata alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, pari a trenta (30) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti della richiesta scritta di rettifica inviata dall'utente e la data di invio all'utente della risposta motivata scritta.

Qualora l'utente indichi nella propria richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, un recapito di posta elettronica, il gestore utilizza in via prioritaria tale recapito per l'invio della risposta motivata.

Art. 6 - Reclami e richieste scritte di informazioni

6.1 - Classificazione delle richieste scritte dell'utente

I gestori come individuati dall'art. 3.2 adottano criteri prudenziali nella classificazione di una segnalazione scritta inviata dall'utente, classificando tale segnalazione come reclamo scritto in tutti i casi in cui non sia agevole stabilire se essa sia un reclamo scritto, una richiesta scritta di informazioni o di rettifica degli importi addebitati.

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

6.2 - Procedura di presentazione reclami scritti e richieste informazioni

Il modulo per il reclamo scritto riguardante l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e per la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, nonché per la richiesta di informazioni riguardanti il predetto servizio è scaricabile dal sito internet istituzionale del Comune nella sezione "Trasparenza Rifiuti", ed è inoltre disponibile presso gli sportelli fisici del Comune.

Il modulo per il reclamo scritto riguardante le attività di competenza del gestore della raccolta, del trasporto, dello spazzamento e lavaggio delle strade e dell'attività di ritiro ingombranti (qualora diverso da quelli citati in precedenza), nonché per la richiesta di informazioni riguardanti i predetti servizi sono scaricabili dal sito web della ditta Smaltimenti Sud e sono inoltre disponibili presso gli sportelli fisici del medesimo soggetto.

I moduli possono essere trasmessi ai rispettivi gestori competenti via mail, a mezzo posta o presso gli sportelli fisici come da riferimenti indicati sul sito istituzionale del Comune nella sezione "Trasparenza Rifiuti". È fatta salva la possibilità per l'utente di inviare ai rispettivi gestori il reclamo scritto, ovvero la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, senza utilizzare il modulo pubblicato sui rispettivi siti, purché la comunicazione contenga almeno gli stessi campi obbligatori ivi riportati.

Gli operatori addetti del servizio telefonico o ai punti di contatto indicano all'utente le modalità per la presentazione dei reclami scritti.

6.3 - Risposta del gestore

Qualora l'utente indichi nel proprio reclamo, ovvero nella richiesta scritta di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, un recapito di posta elettronica, i gestori come individuati dall'art. 3.2 utilizzano in via prioritaria tale recapito per l'invio della risposta motivata.

I gestori come individuati dall'art. 3.2 formulano risposte motivate, complete, chiare e comprensibili, ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni o di rettifica degli importi addebitati, indicando nella stessa i seguenti elementi minimi:

- a) il riferimento al reclamo scritto, ovvero alla richiesta scritta di informazioni o di rettifica degli importi addebitati;
- b) il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.

Con riferimento al reclamo scritto, nella risposta devono essere riportati, oltre ai suddetti elementi:

- la valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi applicati;
- la descrizione e i tempi delle eventuali azioni correttive poste in essere dal gestore;
- l'elenco della eventuale documentazione allegata.

Il tempo di risposta motivata ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni, pari a trenta (30) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore di cui all'art. 3.2 del reclamo scritto o della richiesta scritta di informazioni e la data di invio all'utente della risposta motivata scritta.

Art. 7 - Punti di contatto con l'utente

7.2 - Obblighi di servizio telefonico

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e il gestore della raccolta e trasporto hanno l'obbligo di disporre di almeno un numero verde totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza.

Il numero del gestore tariffe e rapporto con gli utenti è 0874780132.

Il numero verde del gestore della raccolta, del trasporto, dello spazzamento e lavaggio delle strade, nonché del gestore dell'attività di ritiro ingombranti (qualora diverso da quelli citati in precedenza) è 800199708.

Il servizio telefonico, a seconda delle attività del gestore, deve consentire all'utente di richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

7.3 - Tempo di attesa per il servizio telefonico

Il tempo di attesa per il servizio telefonico, pari a duecentoquaranta (240) secondi, è - con riferimento ad una chiamata telefonica - il tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata attraverso l'ausilio di un risponditore automatico e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore.

L'indicatore tempo di attesa per il servizio telefonico è pari alla media aritmetica, nel mese considerato, dei tempi di attesa telefonica delle chiamate degli utenti che:

- a) hanno parlato con un operatore o a seguito di una loro richiesta o a seguito di reindirizzamento ad un operatore da parte dei sistemi automatici;
- b) pur avendo richiesto di parlare con un operatore, sono terminate prima dell'inizio della conversazione con l'operatore stesso.

Nel caso in cui il gestore svolga più servizi (servizio rifiuti, idrico, elettricità, gas, altri servizi) e non risulti possibile stabilire a quale servizio si rivolga la chiamata telefonica, concorrono al computo dell'indicatore di cui al presente articolo tutte le chiamate telefoniche degli utenti che hanno richiesto di parlare con un operatore o che sono stati reindirizzati ad un operatore da parte di servizi automatici, indipendentemente dal servizio di volta in volta interessato.

Per i gestori che dispongono di più numeri telefonici per il servizio telefonico, l'indicatore deve essere calcolato in maniera aggregata con riferimento a tutti i numeri telefonici destinati in tutto o in parte agli utenti.

7.4 - Contenuti informativi minimi dei punti di contatto con l'utente

Il gestore come individuato dall'art. 3.2, tramite i punti di contatto previsti all'art. 7.1 e 7.2, ove applicabili in funzione dello schema regolatorio, oltre a quanto disposto dai precedenti articoli, deve altresì consentire all'utente di richiedere informazioni e istruzioni in particolare in merito a:

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

Art. 8 - Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti

8.1 - Termine per il pagamento della TARI

Il termine di scadenza per il pagamento è fissato in almeno venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione del documento di riscossione, con riferimento al pagamento in un'unica soluzione ovvero al pagamento della prima rata, come riportato nel documento di riscossione.

8.2 - Modalità e strumenti di pagamento - TARI

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

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

Le modalità previste per il pagamento TARI sono le seguenti:

- Modello F24
- PagoPA

8.3 - Periodicità di riscossione

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto ad inviare almeno una volta all'anno il documento di riscossione secondo le modalità e con i contenuti prescritti ai sensi del TITR, fatta salva la possibilità di prevedere una maggiore frequenza di invio del documento di riscossione, comunque non superiore al bimestre.

In presenza di una frequenza di riscossione annuale, il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto a garantire all'utente almeno due rate di pagamento a scadenza semestrale, fermo restando la facoltà del medesimo utente di pagare in un'unica soluzione entro i termini deliberati.

8.5 - 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 relativo al tempo di rettifica (qualora applicabile).

In deroga al precedente punto b), resta salva la facoltà del gestore di accreditare l'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile.

Il tempo di rettifica degli importi non dovuti, pari a centoventi (120) 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 e la data di accredito della somma erroneamente addebitata.

Art. 9 – Spazzamento strade

11.1 - 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.

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.

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

Art. 10 - Privacy

12.1 – con riferimento all'informativa ai sensi degli articoli 12 e 13 del Regolamento UE 2016/679 si rimanda a quanto pubblicato sul sito istituzionale del Comune di San Massimo: www.comune.sanmassimo.cb.it

**Allegato 1 - Obblighi di servizio previsti per lo Schema regolatorio di riferimento
(in grigio lo schema adottato dal Comune di San Massimo)**

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)

**Allegato 2 - Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani
(in grigio lo schema adottato dal Comune di San Massimo)**

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%



SmaltimentiSud



Comune di San Massimo

CARTA DEI SERVIZI

1. PREMESSA

La *Carta dei Servizi* è un documento nel quale il soggetto gestore si impegna nei confronti dei Cittadini-Utenti a rispettare i principi, le regole e la qualità dei servizi entro gli standard in esso indicati, agendo sulla chiarezza del rapporto e sulle strategie di miglioramento continuo del servizio.

Rappresenta pertanto uno strumento di controllo a disposizione dei cittadini nonché una base di dialogo tra l'ente appaltante, il soggetto gestore, la scrivente SMALTIMENTI SUD SRL, ed i cittadini stessi.

La Carta è stata predisposta nel rispetto delle seguenti Normative:

- D.P.C.M. del 27/01/94, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- D.L. del 12/05/95, convertito nella Legge 11/07/95 n° 273, che definisce una prima individuazione dei settori di erogazione di servizi pubblici al fine di emanare degli schemi di riferimento;
- D.P.C.M. del 19/05/1995 in cui sono emanati schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici;
- D.L. 30/07/1999 n°286 (Art. 11), che prevede l'obbligo dell'utilizzo dello strumento della carta dei servizi da parte dei soggetti erogatori, al fine di assicurare la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;
- Legge 24/12/2007 n.244 (Legge finanziaria 2008 art.2, comma 461), che prevede l'obbligo per il soggetto gestore di redigere e pubblicare la carta della qualità dei servizi in conformità a intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel contratto di servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie nonché le modalità di ristoro dell'utenza.

La Carta illustra in modo chiaro e dettagliato le caratteristiche dei servizi erogati e gli standard di

SMALTIMENTI SUD

Sede sociale: Via Camillo Carlomagno 10/12 - 86170 Isernia

Tel. 0865 290645 - Fax 0865 410312

pec smaltimenti_sud@pec.it - **mail** smaltimentsud@alice.it

www.smaltimentsud.com

C.F. e P.IVA 00998180947 - REA N. 213648

qualità dei servizi, i diritti dei cittadini e le modalità di tutela, nonché gli indirizzi, i numeri di telefono, le procedure, i tempi e tutto ciò che serve per capire il funzionamento del sistema di gestione dei rifiuti. L'utente ha pertanto l'opportunità di interagire con il soggetto gestore fornendo indicazioni sulla qualità del servizio e suggerimenti per migliorarlo e renderlo completo.

2. SOGGETTO GESTORE

La **Smaltimenti Sud S.R.L.** è una azienda specializzata nella raccolta e trasporto dei rifiuti urbani, speciali non pericolosi e pericolosi.

3. PRINCIPI FONDAMENTALI

L'azienda eroga il servizio nel rispetto dei seguenti principi:

- *Onestà*: in nessun caso il perseguimento di interessi societari possono giustificare comportamenti non onesti.
- *Eguaglianza di trattamento e imparzialità*: il soggetto gestore si impegna a gestire i propri servizi nel rispetto dei principi di uguaglianza dei diritti degli utenti e senza discriminazione di sesso, razza o religione; garantisce inoltre la parità di trattamento degli utenti stessi.
- *Continuità e servizio di emergenza*: Il soggetto gestore eroga un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. Qualora, in conseguenza di cause di forza maggiore o interventi necessari e urgenti per il buon andamento del servizio, si rendesse necessario sospendere o ridurre temporaneamente il servizio, il disservizio dovrà essere limitato al tempo strettamente necessario e, ove possibile, preannunciato con adeguato anticipo. Il soggetto gestore, pertanto, si impegna ad adottare misure volte ad arrecare agli Utenti il minor disagio possibile, utilizzando tutti i mezzi a disposizione e limitando al minimo necessario i tempi che dovessero crearsi per il disservizio.
- *Partecipazione*: l'utente, singolarmente o attraverso Associazioni dei Consumatori espressamente delegate, ha il diritto di richiedere al soggetto gestore, ai sensi della Legge 241/90, le informazioni e i chiarimenti che lo riguardano, a presentare reclami e istanze, a produrre memorie e documenti.
- *Trasparenza e controllo*: il soggetto gestore si impegna a diffondere i dati qualitativi, quantitativi e statistici riguardanti le attività di servizio con cadenza mensile. Il soggetto gestore è dotato di meccanismi di gestione indirizzati a caratterizzare ogni procedimento amministrativo secondo metodologie di trasparenza e accessibilità, nel più completo ossequio delle normative vigenti
- *Efficienza ed efficacia*: il soggetto gestore persegue l'obiettivo del continuo e progressivo miglioramento dei servizi adottando soluzioni tecnologiche e organizzative adeguate al continuo

SMALTIMENTI SUD

Sede sociale: Via Camillo Carlomagno 10/12 - 86170 Isernia
Tel. 0865 290645 - Fax 0865 410312
pec smaltimenti_sud@pec.it - **mail** smaltimentsud@alice.it
www.smaltimentsud.com
C.F. e P.IVA 00998180947 - REA N. 213648

incremento dell'efficienza e dell'efficacia delle prestazioni erogate a tutela del cittadino e della qualità ambientale.

- *Tutela dell'ambiente*: nell'attuazione dei propri compiti il soggetto gestore si impegna a salvaguardare con le proprie scelte l'ambiente e la salute umana. L'efficienza dei mezzi e degli impianti quotidianamente usati, nonché il costante controllo delle emissioni e dispersioni sul suolo, nell'aria e nell'acqua sono azioni che il soggetto gestore assume come regola inderogabile nel proprio agire.
- *Cortesia*: il gestore si impegna a garantire agli utenti un rapporto basato sulla cortesia, educazione e rispetto, a rispondere ai loro bisogni e ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e dell'adempimento degli obblighi.
- *Chiarezza e comprensibilità dei messaggi*: il gestore si impegna nel prestare la massima attenzione alla semplificazione del linguaggio utilizzato nei rapporti con l'utente.

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

4. STRUMENTI DI INFORMAZIONE E MONITORAGGIO

4.1 Accessibilità alle informazioni

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

- **“Numero Verde 800 199 708”** raggiungibile sia da rete fissa che da rete mobile (Art 20 TQRIF ARERA), operativo dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00 e dalle 15:00 alle 18:00, il sabato dalle 9:00 alle 12:00 (nelle restanti ore è attivo il servizio di segreteria telefonica), attraverso il quale è possibile:
 - ottenere informazioni relative ai servizi erogati;
 - avanzare reclami e segnalazioni di disservizi;
 - richiedere l'erogazione di servizi speciali (es. ritiro ingombranti a domicilio);
 - richiedere la riparazione o la sostituzione delle attrezzature per la raccolta;
- Numero fisso **0865.290645**
- Sezione **“PER IL CITTADINO”** del sito web aziendale www.smaltimentsud.com ;
- E' possibile inoltre accedere direttamente agli *uffici* del soggetto gestore.

SMALTIMENTI SUD

Sede sociale: Via Camillo Carlomagno 10/12 - 86170 Isernia
Tel. 0865 290645 - Fax 0865 410312
pec smaltimenti_sud@pec.it - **mail** smaltimentsud@alice.it
www.smaltimentsud.com
C.F. e P.IVA 00998180947 - REA N. 213648

4.2 Tempi di risposta alle richieste dell'utente

Gli utenti possono presentare richieste di informazione e reclami inerenti al servizio sia in forma scritta che verbale, presso gli uffici o gli indirizzi di cui sopra.

Alle richieste di informazioni effettuate di persona o per telefono viene data immediata risposta, salvo casi particolari che richiedono verifiche o ricerche di documenti.

Alle richieste di informazioni ed ai reclami pervenuti per iscritto il tempo massimo di risposta è pari a 30 giorni dalla data di ricevimento come risulta 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 di 30 giorni può essere prorogato con apposita comunicazione motivata con la quale l'utente viene informato anche sullo stato di avanzamento della pratica. (Migliore del Art 14 del TQRIF di ARERA)

Il tempo di consegna delle eventuali attrezzature per la raccolta, ovvero il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del soggetto gestore, della richiesta dell'utente di attivazione del servizio la data di consegna delle attrezzature all'utente è pari a 5 giorni lavorativi. Nel caso in cui sia necessario un sopralluogo, il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta è pari a 10 giorni lavorativi. (ART 9 del TQRIF ARERA)

Il tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi è pari a 5 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della segnalazione se non è necessario un sopralluogo da parte del soggetto gestore, altrimenti il tempo di intervento è innalzato a 10 giorni lavorativi nel caso in cui sia necessario un sopralluogo da parte del soggetto gestore. (ART 33 e 53.1 del TQRIF ARERA)

Il tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, a seguito di richieste di riparazione, è pari a 10 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta se non è necessario un sopralluogo da parte del soggetto gestore altrimenti il tempo di intervento è innalzato a 15 giorni lavorativi. (ART 34 e 53.1 del TQRIF ARERA)

Il tempo di attesa per il servizio telefonico è mediamente pari a 240 secondi (ART. 21 del TQRIF di ARERA)

SMALTIMENTI SUD

Sede sociale: Via Camillo Carlomagno 10/12 - 86170 Isernia
Tel. 0865 290645 - Fax 0865 410312

pec smaltimenti_sud@pec.it - **mail** smaltimentsud@alice.it
www.smaltimentsud.com

C.F. e P.IVA 00998180947 - REA N. 213648

4.3 Informazioni e comunicazioni all'utente

Il soggetto gestore assicura una continua e completa informazione ai cittadini circa le modalità di prestazione di servizi, il miglior utilizzo degli stessi ed ogni altra iniziativa promossa dallo stesso. Gli strumenti di informazione utilizzati sono i seguenti:

- campagne informative e promozionali, realizzate per l'avvio e le successive modifiche migliorative dei servizi e per la sensibilizzazione degli utenti alla corretta fruizione del servizio;
- materiale informativo inviato ai cittadini-utenti;
- comunicati stampa;
- avvisi pubblici e locandine;
- incontri con i cittadini o loro rappresentanti;
- educazione ambientale nelle scuole.

Il soggetto gestore si impegna ad assicurare chiarezza e comprensibilità di tutto ciò che viene segnalato all'utente adottando un linguaggio facile e accessibile.

5. ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

L'organizzazione dei servizi è definita dal programma delle attività di raccolta e trasporto predisposto dal soggetto gestore.

Nel programma sono indicati:

- le modalità di organizzazione della raccolta (porta a porta);
- le attrezzature previste;
- le modalità e i tempi di conferimento;
- le frequenze di svuotamento dei contenitori;
- gli altri servizi.

5.1 Modalità di organizzazione della raccolta

La raccolta dei rifiuti urbani nel Comune di San Massimo prevede l'organizzazione del servizio con modalità che qui di seguito si specificano:

- **RACCOLTA PORTA A PORTA;**
- **RACCOLTA DI PROSSIMITA';**
- **RACCOLTE TERRITORIALI;**
- **RITIRO DI RIFIUTI SU CHIAMATA;**

SMALTIMENTI SUD

Sede sociale: Via Camillo Carlomagno 10/12 - 86170 Isernia
Tel. 0865 290645 - Fax 0865 410312
pec smaltimenti_sud@pec.it - **mail** smaltimentsud@alice.it
www.smaltimentsud.com
C.F. e P.IVA 00998180947 - REA N. 213648

RACCOLTA PORTA A PORTA

Il servizio di raccolta differenziata con sistema **PORTA A PORTA** è svolto all'interno del centro urbano ove le *utenze domestiche e non domestiche* effettuano le operazioni di differenziazione e conferimento dei rifiuti tramite l'utilizzo di mastelli di diverso colore e tipologia di rifiuto.

Per la raccolta domiciliare, l'esposizione dei contenitori da parte dell'utente deve avvenire a partire dalle ore 21:00 del giorno di conferimento ed entro le ore 04:00 del giorno seguente, quale giorno di raccolta.

La raccolta dei rifiuti è garantita con frequenze e modalità definite dal progetto approvato dall'Ente Appaltante e in ogni caso adeguate ad assicurare la salvaguardia igienico-ambientale ed il decoro pubblico.

Gli addetti alla raccolta provvedono allo svuotamento dei contenitori esposti ritirandoli e riposizionandoli sul luogo del ritrovamento.

Il soggetto gestore predispone un *Programma delle attività di raccolta e trasporto*, da cui è possibile evincere, per ciascuna strada/via della gestione e su base giornaliera, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività e la frazione di rifiuto oggetto di raccolta, consentendo l'individuazione dei servizi espletati puntualmente rispetto a quelli pianificati in coerenza a quanto previsto dal contratto di servizio. (ART 35 del TQRIF ARERA)

Il soggetto gestore classifica le interruzioni - intese come i servizi non effettuati puntualmente rispetto a quanto riportato nel *Programma delle attività di raccolta e trasporto* e non ripristinati entro il tempo di recupero - in base al numero di utenze presumibilmente coinvolte secondo la seguente articolazione:

- a) interruzioni rilevanti del servizio di raccolta riguardanti un intero Comune o una zona ampia come interi quartieri;
- b) interruzioni limitate del servizio di raccolta riguardanti zone circoscritte come alcune vie o porzioni di vie;

Per ogni interruzione il gestore della raccolta e trasporto registra la causa con riferimento a:

- a) cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi, situazioni di traffico veicolare interrotto per incidenti o a seguito di disposizioni di autorità pubblica, mancato ottenimento di atti autorizzativi, nonché indisponibilità degli impianti di

SMALTIMENTI SUD

Sede sociale: Via Camillo Carlomagno 10/12 - 86170 Isernia
Tel. 0865 290645 - Fax 0865 410312

pec smaltimenti_sud@pec.it - **mail** smaltimentsud@alice.it
www.smaltimentsud.com

C.F. e P.IVA 00998180947 - REA N. 213648

trattamento;

- b) cause imputabili all'utente, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi per fatti non attribuibili al gestore;
- c) cause imputabili al gestore, intese come tutte le altre cause non indicate alle precedenti lettere a) e b), comprese le cause non accertate.

Per le interruzioni le cui cause rientrano nelle classi di cui alle lettere a) e b), il gestore documenta la causa dell'interruzione. Nel caso di indisponibilità degli impianti di trattamento, l'Ente territorialmente competente verifica l'effettiva mancanza di responsabilità del gestore della raccolta e trasporto sulla base di quanto previsto dal Contratto di servizio, anche con riferimento all'utilizzo da parte del gestore di tutta la capacità di deposito disponibile.

Il tempo di recupero del servizio di raccolta domiciliare non effettuato puntualmente rispetto a quanto riportato nel *Programma delle attività di raccolta e trasporto* è pari a 24 ore.

Il tempo di recupero del servizio di raccolta stradale e di prossimità è pari a:

- i. ventiquattro (24) ore nelle zone di pregio e/o a elevata densità abitativa e/o in periodi dell'anno con elevata affluenza turistica e, in ogni caso, per la frazione organica nei mesi di giugno, luglio e agosto;
- ii. settantadue (72) ore nelle zone con media o bassa intensità abitativa e per le altre frazioni, inclusa la frazione organica nei restanti mesi dell'anno.

Per ritardi derivanti da cause estranee all'organizzazione (veicoli in sosta non autorizzata, lavori stradali, ostacoli dovuti al traffico, etc.), viene comunque contenuto entro le 48 ore, purché sia superata la situazione di ostacolo. (ART 37 del TQRIF ARERA)

- **RACCOLTA DI PROSSIMITA'**

Il servizio di raccolta differenziata con sistema **DI PROSSIMITA'** è svolto in località Campitello Matese ove le *utenze domestiche e non domestiche* effettuano le operazioni di differenziazione e conferimento dei rifiuti tramite l'utilizzo di batterie di conferimento stradali di diverso colore e per ciascuna tipologia di rifiuto. Ciascuna batteria è composta da 5 cassonetti.

La raccolta dei rifiuti è garantita con frequenze e modalità definite dal progetto approvato dall'Ente Appaltante e in ogni caso adeguate ad assicurare la salvaguardia igienico-ambientale ed il decoro pubblico.

SMALTIMENTI SUD

Sede sociale: Via Camillo Carlomagno 10/12 - 86170 Isernia
Tel. 0865 290645 - Fax 0865 410312

pec smaltimenti_sud@pec.it - **mail** smaltimentsud@alice.it
www.smaltimentsud.com

C.F. e P.IVA 00998180947 - REA N. 213648

Gli addetti alla raccolta provvedono allo svuotamento dei contenitori predisposti.

Il soggetto gestore predispone un *Programma delle attività di raccolta e trasporto*, da cui è possibile evincere, per ciascuna strada/via della gestione e su base giornaliera, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività e la frazione di rifiuto oggetto di raccolta, consentendo l'individuazione dei servizi espletati puntualmente rispetto a quelli pianificati in coerenza a quanto previsto dal contratto di servizio. (ART 35 del TQRIF ARERA)

Il soggetto gestore classifica le interruzioni - intese come i servizi non effettuati puntualmente rispetto a quanto riportato nel *Programma delle attività di raccolta e trasporto* e non ripristinati entro il tempo di recupero - in base al numero di utenze presumibilmente coinvolte secondo la seguente articolazione:

- c) interruzioni rilevanti del servizio di raccolta riguardanti l'intera zona periferica;
- d) interruzioni limitate del servizio di raccolta riguardanti zone circoscritte come alcune vie o porzioni di vie;

Per ogni interruzione il gestore della raccolta e trasporto registra la causa con riferimento a:

- d) cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi, situazioni di traffico veicolare interrotto per incidenti o a seguito di disposizioni di autorità pubblica, mancato ottenimento di atti autorizzativi, nonché indisponibilità degli impianti di trattamento;
- e) cause imputabili all'utente, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi per fatti non attribuibili al gestore;
- f) cause imputabili al gestore, intese come tutte le altre cause non indicate alle precedenti lettere a) e b), comprese le cause non accertate.

Per le interruzioni le cui cause rientrano nelle classi di cui alle lettere a) e b), il gestore documenta la causa dell'interruzione. Nel caso di indisponibilità degli impianti di trattamento, l'Ente territorialmente competente verifica l'effettiva mancanza di responsabilità del gestore della raccolta e trasporto sulla base di quanto previsto dal Contratto di servizio, anche con riferimento all'utilizzo da parte del gestore di tutta la capacità di deposito disponibile.

Il tempo di recupero del servizio di raccolta domiciliare non effettuato puntualmente rispetto a quanto riportato nel *Programma delle attività di raccolta e trasporto* è pari a 24 ore.

SMALTIMENTI SUD

Sede sociale: Via Camillo Carlomagno 10/12 - 86170 Isernia
Tel. 0865 290645 - Fax 0865 410312
pec smaltimenti_sud@pec.it - **mail** smaltimentsud@alice.it
www.smaltimentsud.com
C.F. e P.IVA 00998180947 - REA N. 213648

Il tempo di recupero del servizio di raccolta stradale e di prossimità è pari a:

- iii. ventiquattro (24) ore nelle zone di pregio e/o a elevata densità abitativa e/o in periodi dell'anno con elevata affluenza turistica e, in ogni caso, per la frazione organica nei mesi di giugno, luglio e agosto;
- iv. settantadue (72) ore nelle zone con media o bassa intensità abitativa e per le altre frazioni, inclusa la frazione organica nei restanti mesi dell'anno.

Per ritardi derivanti da cause estranee all'organizzazione (veicoli in sosta non autorizzata, lavori stradali, ostacoli dovuti al traffico, etc.), viene comunque contenuto entro le 48 ore, purché sia superata la situazione di ostacolo. (ART 37 del TQRIF ARERA)

5.2. RACCOLTE TERRITORIALI STRADALI

Sono garantite tramite la collocazione di appositi contenitori per il conferimento delle seguenti tipologie di rifiuto:

- Contenitori raccolta T/F
- Contenitori raccolta farmaci
- Contenitore raccolta pile esauste

Il soggetto gestore predispone una mappatura delle aree di raccolta stradale indicando, per ciascuna di esse, il numero di contenitori e le frazioni di rifiuti raccolte in maniera differenziata.

Il soggetto gestore predispone una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità, indicando per ciascuna di esse il numero di contenitori e le frazioni di rifiuti raccolte in modo differenziato.

Inoltre predispone un Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento dei contenitori nelle aree di raccolta stradale e di prossimità.

5.3. Ritiro di rifiuti su chiamata (ingombranti, RAEE, sfalci)

Il soggetto gestore garantisce all'utente il ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio senza oneri aggiuntivi.

Il ritiro dei rifiuti avviene a seguito di una prenotazione da effettuare presso i punti di contatto con l'utente offerti dal soggetto gestore:

- **Numero Verde**
- **Numero fisso**
- il nome ed il cognome e il codice fiscale;

SMALTIMENTI SUD

Sede sociale: Via Camillo Carlomagno 10/12 - 86170 Isernia
Tel. 0865 290645 - Fax 0865 410312

pec smaltimenti_sud@pec.it - **mail** smaltimentsud@alice.it

www.smaltimentsud.com

C.F. e P.IVA 00998180947 - REA N. 213648

- il codice utente;
- il codice utenza e l'indirizzo dell'utenza presso cui si richiede il ritiro;
- il recapito di posta elettronica o telefonico al quale essere eventualmente ricontattato per l'effettuazione del servizio;

b) i dati relativi ai rifiuti da ritirare e, in particolare, la tipologia e il numero di rifiuti oggetto del ritiro.

Il ritiro verrà effettuato secondo le frequenze previste dal progetto tecnico di gara e comunque non oltre 15 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta. (ART 31 TQRIF ARERA)

Il soggetto gestore garantisce un numero minimo di un (1) ritiro mensile per utenza almeno a bordo strada con un limite di cinque (5) pezzi per ciascun ritiro, e comunque in misura non superiore alle condizioni di ritiro attualmente garantite agli utenti ovvero 1 metro cubo.

6. ALTRI SERVIZI

Il soggetto gestore, nell'ambito del servizio di Igiene Urbana, esegue altri servizi che rientrano nella più ampia sfera dell'Igiene Ambientale. Tali servizi sono:

- Raccolta rifiuti abbandonati (secondo necessità)
- Raccolta abiti usati
- Raccolta post mercato
- Rimozione carcasse animali (secondo necessità)

7. SICUREZZA DEL SERVIZIO

Per le segnalazioni di pericolo inerenti al servizio, il soggetto gestore dispone di un numero verde (800 199 708) gratuito dedicato raggiungibile 24 ore su 24, sia da rete fissa che da rete mobile con passaggio diretto ad un operatore di pronto intervento.

Il tempo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento è pari a 4 ore dall'inizio della conversazione con l'operatore. (ART. 48 – 49 del TQRIF ARERA)

Laddove si verifichi la necessità di procedere alla caratterizzazione dei rifiuti abbandonati ai fini della loro rimozione, il soggetto gestore provvede alla messa in sicurezza e al confinamento dell'area, garantendo la protezione per l'ambiente, le persone, o le cose, entro quattro (4) ore dall'arrivo sul luogo della chiamata. Il tempo di rimozione dei rifiuti non potrà in ogni caso superare la durata di quindici (15) giorni lavorativi dalla messa in sicurezza dell'area, salvo le

SMALTIMENTI SUD

Sede sociale: Via Camillo Carlomagno 10/12 - 86170 Isernia
Tel. 0865 290645 - Fax 0865 410312
pec smaltimenti_sud@pec.it - **mail** smaltimentsud@alice.it
www.smaltimentsud.com
C.F. e P.IVA 00998180947 - REA N. 213648

tipologie di rifiuti che per la loro rimozione necessitano dell'autorizzazione di enti terzi (Es. Amianto).

8. 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 di customer satisfaction, mirate a conoscere le esigenze dell'utente su alcuni aspetti specifici del servizio, e condotte attraverso le modalità seguenti:

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

8.1 PROCEDURA DI RECLAMO

Per quanto attiene la procedura che l'utente deve seguire in caso di reclamo vale quanto già esposto al paragrafo 4.2 della presente Carta dei Servizi.

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

9. VALIDITA' E DIFFUSIONE DELLA CARTA

La presente Carta dei Servizi ha una validità pari a 2 anni ed è disponibile per tutti i cittadini presso gli uffici del Comune di San Massimo, del soggetto gestore, sul sito internet del soggetto gestore e sul sito internet del Comune di San Massimo.

Il soggetto gestore garantisce inoltre la diffusione della Carta in modo capillare a tutti gli utenti del servizio.

La Carta dei Servizi sarà sottoposta a revisione con cadenza annuale. In relazione a ciò verrà verificata l'adeguatezza dei parametri quantitativi e qualitativi del servizio erogato fissati nel contratto di servizio alle esigenze dell'utenza cui il servizio stesso si rivolge, ferma restando la possibilità per ogni singolo cittadino di presentare osservazioni e proposte in merito.

Le successive variazioni verranno portate a conoscenza degli utenti tramite i mezzi di informazione

SMALTIMENTI SUD

Sede sociale: Via Camillo Carlomagno 10/12 - 86170 Isernia
Tel. 0865 290645 - Fax 0865 410312
pec smaltimenti_sud@pec.it - **mail** smaltimentsud@alice.it
www.smaltimentsud.com
C.F. e P.IVA 00998180947 - REA N. 213648



SmaltimentiSud

della società.

Gli standard e gli impegni del soggetto gestore contenuti nella Carta sono validi esclusivamente nel territorio del Comune di San Massimo.



Smaltimenti Sud s.r.l.
L'Amministratore Unico

SMALTIMENTI SUD

Sede sociale: Via Camillo Carlomagno 10/12 - 86170 Isernia
Tel. 0865 290645 - Fax 0865 410312
pec smaltimenti_sud@pec.it - **mail** smaltimentsud@alice.it
www.smaltimentsud.com
C.F. e P.IVA 00998180947 - REA N. 213648