

CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

COMUNE DI

San Pietro Mosezzo

In qualità di “Gestore tariffe e rapporto con gli utenti”

SOMMARIO

PREMESSA	2
SEZIONE 1. CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI	2
1.1. CHE COS'È LA CARTA- OBIETTIVI E SCOPI	2
SEZIONE 2. LE FONDAMENTA DELLA CARTA	3
2.1 PRINCIPI ISSPIRATORI E NORMATIVA DI RIFERIMENTO	3
2.2 DOVE TROVARE LA CARTA DELLA QUALITÀ	4
SEZIONE 3. INFORMATIVA SUL SERVIZIO GESTIONE RIFIUTI URBANI E SUGLI ENTI GESTORI.....	5
3.1 DATI UTILI.....	5
3.2 DESCRIZIONE DEL SERVIZIO. TERRITORIO SERVITO E MODALITÀ DI EROGAZIONE.....	6
3.3 SCELTA DEL LIVELLO QUALITATIVO DEL SERVIZIO E SCHEMA REGOLATORIO	8
3.4 OBBLIGHI DI SERVIZIO.....	8
3.5 ASSISTENZA AGLI UTENTI.....	13
3.6 PARTECIPAZIONE DEL CITTADINO. RECLAMI E SEGNALAZIONI.....	13
3.7 LA RISPOSTA DEI GESTORI E L'IMPEGNO GARANTITO.....	14
SEZIONE 4. INFORMATIVA SULLA PRIVACY	14
SEZIONE 5. VALIDITÀ E DURATA DELLA CARTA.....	14
SEZIONE 6. INFORMAZIONI OPERATIVE. LA MODULISTICA DI RIFERIMENTO.....	14

PREMESSA

La nuova regolazione sulla qualità del servizio rifiuti, introdotta dall'Autorità di Regolazione per energia Reti e Ambiente (ARERA) con la delibera n. 15 del 18 gennaio 2022, pone in capo ai soggetti erogatori del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani l'obbligo di approvare per ogni gestione un'unica Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, secondo quanto disposto dall' art. 5 "Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani".

A tale proposito si precisa che il **Comune di San Pietro Mosezzo** fa parte del **Consorzio Area Vasta Basso Novarese "Cavbn"**, insieme ad altri 37 Comuni del basso novarese.

Inizialmente, il Consorzio è stato istituito con decreto del Presidente della Giunta Regionale del Piemonte n. 2923 del 10 agosto 1977, quale Consorzio tra Comuni ai sensi degli artt. 156 e seguenti della legge Comunale e Provinciale approvata con Regio Decreto 3 marzo 1934. Il 31.03.1994 il medesimo Consorzio è stato trasformato dai Comuni aderenti ai sensi dell'art. 60 della Legge 8 giugno 1990 n. 142, quale Consorzio ex art. 25 della medesima legge. Nel mese di marzo 2004, in conformità ai dettami della Legge Regionale 24 ottobre 2002, ha adeguato convenzione e statuto divenendo Consorzio obbligatorio ed assumendo la denominazione Consorzio di Bacino Basso Novarese.

In seguito, il Consorzio è stato trasformato in "Consorzio Area Vasta", in data 20.07.2021 ai sensi della L.R. 1/2018 come modificata dalla L.R. 4/2021. Il Consorzio è un ente obbligatoriamente costituito ed assolve le seguenti finalità:

- assicurare obbligatoriamente l'organizzazione dei servizi di spazzamento stradale, dei conferimenti separati, dei servizi di raccolta differenziata e di raccolta del rifiuto indifferenziato,
- realizzazione delle strutture al servizio della raccolta differenziata dei rifiuti urbani, del conferimento agli impianti tecnologici ed alle discariche;
- effettua la scelta ed esercita i poteri di vigilanza nei confronti dei soggetti gestori, adottando le conseguenti deliberazioni.

SEZIONE 1 – CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI

1.1 CHE COSA È LA CARTA – OBIETTIVI E SCOPI

La Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani (di seguito "il servizio") è un documento attraverso il quale, il Comune di San Pietro Mosezzo, in quanto gestore delle tariffe e del rapporto con gli utenti, si impegna ad erogare ai propri cittadini-contribuenti, servizi qualitativamente adeguati nell'ambito della gestione di propria competenza.

L'obiettivo è quindi quello di facilitare ai cittadini-contribuenti l'accesso al servizio e semplificare le procedure tecnico-amministrative.

La Carta delinea, pertanto, l'assetto organizzativo attraverso il quale è strutturato il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, che vede operare al suo interno tre importanti soggetti: il **Comune** (Gestore tariffe e rapporto con gli utenti), il **Consorzio Cavbn** (Ente Territorialmente Competente) di cui il Comune fa parte.

LA QUALITÀ COME GUIDA

La presente Carta vuole essere anche uno strumento di consapevolezza per il cittadino, quale utente e contribuente, che attraverso la stessa è nella condizione di conoscere, in maniera chiara e completa, le modalità di accesso al servizio e di contatto con gli uffici, nonché i livelli qualitativi del servizio prestato dal gestore.

Tale documento rappresenta quindi una **guida** per il cittadino e per l'Ente Pubblico. Lo scopo è quello di favorire un rapporto diretto con i cittadini, offrendo agli stessi un canale di comunicazione aperto, garantendo un'informativa trasparente ed accessibile riguardo al servizio ad alla sua fruibilità.

LA QUALITÀ COME PATTO

In tal senso, la Carta della qualità del servizio integrato di gestione rifiuti può essere considerata come un **patto** che regola un rapporto trilaterale tra il Comune, il Consorzio - quale Ente Territorialmente Competente – ed i cittadini/contribuenti.

Il servizio è erogato in conformità ai principi di trasparenza e al rispetto dei diritti e dei doveri posti in capo ai gestori e alla stessa utenza.

Il presente documento intende incentivare una maggiore partecipazione degli utenti, destinatari dei singoli servizi, nelle forme e nei limiti previsti dalla normativa e specificati nella presente Carta. Attraverso di essa il Comune persegue lo scopo di rafforzare il rapporto di fiducia con i propri cittadini-contribuenti e di impegnarsi a rispettare quanto di seguito esposto.

SEZIONE 2 –LE FONDAMENTA DELLA CARTA

2.1 PRINCIPI ISPIRATORI E NORMATIVA DI RIFERIMENTO

La presente Carta disciplina le modalità di erogazione e di funzionamento del servizio integrato di gestione rifiuti urbani ed è ispirata ai principi costituzionali dell'ordinamento. La Carta rispetta infatti i principi di legalità, trasparenza, collaborazione e buona fede tra cittadino e pubblica amministrazione, di cui all' art.1 Legge 241/1990; si conforma ai principi ed alle direttive dell'Unione Europea in materia di tutela dell'ambiente ed alle disposizioni emanate dall'Autorità di Regolazione per l'Energia Reti e Ambiente (di seguito "ARERA") di cui alla Delibera del 18 gennaio 2022 n. 15 – che ha disposto l'entrata in vigore al 1 gennaio 2023, del "Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani" (di seguito TQRIF).

La Carta assolve, altresì, agli obblighi contenuti nella normativa nazionale vigente ed in particolare:

1. Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994- "Principi sull'erogazione servizi pubblici";
2. Legge n. 273/1995 in materia di "Qualità servizi pubblici";
3. Legge n. 481/1995. Nella stessa, lo Stato affida ad ARERA il compito di promuovere la tutela degli interessi degli utenti e dei consumatori;
4. D.lgs. n. 286/1999 "Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'art.11 della Legge 15 marzo 1997 n. 59";
5. Legge n. 244/2007 "Disposizioni per la formazione bilancio annuale e pluriennale dello Stato";
6. Legge n. 27/2012, recante "Misure urgenti in materia di concorrenza liberalizzazioni, liberalizzazioni e infrastrutture";
7. D.lgs. n. 33/2013 "Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni";
8. Legge n. 205/2017, "Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020". La citata normativa ha assegnato ad ARERA funzioni di regolazione e controllo in materia di rifiuti urbani.

Il servizio integrato di gestione rifiuti assolve primariamente lo scopo di curare e soddisfare i bisogni del cittadino, quale utente e contribuente, venendo incontro alle sue esigenze.

Più precisamente, il servizio è ispirato ai principi di onestà, efficienza ed efficacia.

Il Comune, quale gestore tariffe e rapporto con gli utenti, intende porre il massimo impegno affinché – nel rispetto della leale collaborazione con il Consorzio Area Vasta Basso Novarese, di cui fa parte - i servizi tributari e di raccolta siano erogati sul territorio secondo adeguati livelli di efficienza ed efficacia, ponendo in essere le condizioni e le misure idonee al raggiungimento degli obiettivi, compatibilmente con le risorse disponibili.

Nello svolgimento del servizio integrato, entrambi i gestori coinvolti svolgono le loro attività nel rispetto dei principi di imparzialità e di eguaglianza, da non intendere quale uniformità delle prestazioni, ma garanzia di parità di trattamento nei riguardi dell'utenza, escludendo così ogni forma di discriminazione ingiustificata.

La partecipazione attiva del singolo cittadino-utente è garantita attraverso la richiesta di chiarimenti e/o informazioni, da parte dello stesso al gestore, ed è improntata ad un buon esito della pratica in fase di trattazione.

È inoltre garantita la continuità del servizio di gestione e la semplificazione delle procedure.

Il servizio di gestione dei rifiuti urbani, come garantito dal Comune, fa propri i principi di cortesia, educazione e rispetto reciproco tra amministrazione ed utenza.

Nell'attuazione dei propri compiti, il Comune si adopera in modo da garantire l'efficienza dei mezzi e degli strumenti utilizzati, nonché il costante controllo delle emissioni e dispersioni sul suolo, nell'aria e nell'acqua, per quanto di sua competenza e secondo le proprie capacità.

Infine, con la presente Carta, l'Ente comunale chiede ai cittadini-contribuenti di impegnarsi ad osservare i loro doveri, nel rispetto delle norme tributarie ed ambientali, finalizzate a garantire un adeguato sistema di fiscalità generale, un corretto funzionamento della raccolta e del trattamento dei rifiuti urbani, nonché a mantenere pulito l'ambiente cittadino.

2.2 DOVE TROVARE LA CARTA DELLA QUALITÀ

In osservanza al principio di accessibilità delle informazioni, la presente Carta, oltre ad essere pubblicata sul sito internet del Comune, è reperibile in formato cartaceo presso gli uffici comunali. In alternativa, è possibile richiederne una copia inviando una e-mail agli uffici preposti.

Link alla pagina web del Comune, in cui è possibile visualizzare gli orari ed i recapiti degli Uffici comunali: <https://comune.sanpietromosezzo.no.it/it-it/amministrazione/uffici/orari>

Tutte le informazioni relative al servizio integrato di gestione rifiuti urbani saranno consultabili sul sito del Comune. Nella sezione appositamente dedicata, sarà possibile accedere alle informazioni sui servizi prestati, nonché alla tabella relativa agli standard e agli indicatori della qualità del servizio - di Schema I - scelto dal Comune e riportati nella sezione 3 della presente, seguendo le disposizioni dell'Autorità di regolazione.

SEZIONE 3 – INFORMATIVA SUL SERVIZIO GESTIONE RIFIUTI URBANI E SUGLI ENTI GESTORI

3.1 DATI UTILI

➤ GESTORE TARIFFE E RAPPORTI CON GLI UTENTI

Il **Comune** è titolare del servizio di gestione tariffe e rapporto con gli utenti.

Dati identificativi :

- Codice fiscale / Partita Iva: 00415190032
- Indirizzo : Via Marinone n.13, cap. 28060 San Pietro Mosezzo (NO) - Italy
- Telefono: (+39) 0321.530111
- Fax: (+39) 0321.530144/145
- Email: municipio@comune.sanpietromosezzo.no.it
- PEC: segreteria.sanpietromosezzo@pcert.it
- Sito web: <http://www.comune.sanpietromosezzo.no.it>

Si precisa che, limitatamente al servizio di gestione tariffe, il Comune si avvale dell'attività svolta della società **STAT Servizi Srl**:

- P. Iva e C.F. 10319040969
- R.E.A. (MI) 2522952
- Indirizzo: via F.lli Rosselli n. 25, Rescaldina (MI)
- numero verde **800 703 665** (da telefonia fissa) e 0331 18 58 805 (da telefonia mobile).
- Sito internet: <https://www.statservizi.it/>

Alla quale l'Ente ha affidato l'incarico, con determinazione n. 33 del 23.03.2023.

➤ GESTORE PER LA RACCOLTA /TRASPORTO/ SMALTIMENTO RIFIUTI

Per il servizio raccolta, smaltimento dei rifiuti urbani il Comune si affida alle attività ed ai servizi erogati dai gestori tecnici di cui il Consorzio si avvale, coordinandone le attività nel rispetto dei principi sanciti dalla presente Carta.

Dati identificativi del **Consorzio Area Vaste Basso Novarese**:

- P.IVA: 01614290037 / C.F. 80029140037
- UNI EN ISO 9001:2015
- Indirizzo: Novara - Via Socrate, 1/A
- Numero Verde 800-910902
- Tel: 0321397298;
- Fax: 0321 398 334
- PEC: cbbn@pec.cbbn.it

Per maggiori informazioni sull'attività del Consorzio e sulle modalità di svolgimento del servizio erogato, si invitano i cittadini a prendere visione della Carta dei servizi del Cavbn appositamente pubblicata sul sito internet dell'Ente al presente link: <http://www.cbbn.it/carta-servizi.html>

Sarà, inoltre, possibile prendere visione di tutte le informazioni utili, ambientali, relative a territori/aree serviti, nonché all'eco-calendario per la raccolta differenziata, consultando il sito internet del Comune di San Pietro Mosezzo, al link :

<https://www.comune.sanpietromosezzo.no.it/it-it/servizi/vivere-l-ambiente-c/raccolta-differenziata-108-59-1-96b604a67aa999868ddceeaac5a41134>

3.2 DESCRIZIONE DEL SERVIZIO: TERRITORIO SERVITO E MODALITA' DI EROGAZIONE

Il territorio interessato è quello del Comune di San Pietro Mosezzo e nell'ambito della gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti, il **Comune** eroga i seguenti servizi:

- gestione della banca dati delle utenze;
- invio degli avvisi di pagamento, accertamento dell'evasione tributaria, riscossione;
- gestione dei rapporti con gli utenti anche mediante sportelli dedicati e supporto telefonico;
- gestione reclami, dei crediti e del contenzioso;

Il Comune, secondo a quanto riportato nel "Regolamento per la gestione dei rifiuti urbani e per la pulizia del territorio", attraverso il Consorzio di cui lo stesso fa parte provvede, inoltre, a:

- a. regolamentare tutte le fasi del ciclo di gestione dei rifiuti urbani;
- b. coordinare i propri servizi con quelli dei Comuni appartenenti allo stesso Consorzio secondo la normativa regionale, promuovendo e realizzando intese, forme collaborative ed aggregazioni, a partire da quanto previsto dalla vigente normativa a livello nazionale e regionale e dai piani provinciali e regionali;
- c. promuovere iniziative tendenti a limitare la produzione di rifiuti ed a favorirne il riutilizzo;
- d. organizzare la raccolta dei rifiuti soggetti a privativa attraverso il sistema della differenziazione a monte, al fine di poterli indirizzare a differenti sistemi di recupero o smaltimento;
- e. incentivare la raccolta ed il recupero dei rifiuti non soggetti a privativa;
- f. adottare ogni altra opportuna azione avvalendosi di altri soggetti pubblici o privati qualificati, anche mediante accordi o contratti di programma;
- g. dotarsi di appropriati strumenti conoscitivi utili all'ottimale gestione dei rifiuti prodotti;
- h. promuovere e realizzare adeguate forme di comunicazione, di informazione, educative e partecipative nei confronti dei cittadini e degli altri utenti, anche in collaborazione con il Consorzio.

Si precisa in ultimo, che tutti i Comuni compresi nella medesima Area Vasta del Cavbn, assicurano l'organizzazione, la realizzazione e la gestione, in forma associata, dei servizi preposti al funzionamento del sistema di gestione dei rifiuti urbani.

Il **Consorzio**, quale Ente Territorialmente Competente, si occupa del coordinamento dei servizi di igiene urbana per tutti i 38 Comuni che vi partecipano.

Il Cavbn è proprietario di un impianto sul territorio, attualmente adibito alla valorizzazione delle frazioni raccolte in modo differenziato (trasbordo, riduzione volumetrica, compostaggio della frazione verde, selezione, presidiato e coordinato direttamente dal Consorzio stesso).

Il Consorzio si occupa anche di altre attività, indispensabili per il raggiungimento degli obiettivi, quali:

- Controllo dei conferimenti.
- Sensibilizzazione ed informazione rivolte alle utenze, alle scuole, ecc...
- Raccolta di ingombranti e verde a domicilio (affidato a ditte specializzate).
- Realizzazione dei centri di raccolta, dalla progettazione dell'appalto, compresa la richiesta di finanziamento agli Enti deputati.
- Approvvigionamento dei materiali necessari modo da garantire economie di scala in sede Amministrazioni consorziate

Si precisa, tuttavia, che il Cavbn non svolge un'attività operativa relativamente al servizio di raccolta e spazzamento rifiuti sul territorio; il servizio è infatti affidato esternamente a uno o più gestori o ATI a seguito di procedure condivise con le Amministrazioni consorziate, nel rispetto delle vigenti normative in materia.

Attualmente i servizi di igiene urbana per 37 Comuni (con l'esclusione del Comune di Novara) sono stati affidati a seguito di gara europea con decorrenza 01/10/2020, all'Associazione Temporanea d'Imprese (ATI) costituita da **San Germano S.p.A. – Gruppo IREN e Cerri Rottami S.r.l.**

La Società San Germano S.p.A. eroga all'interno dei territori serviti, i seguenti servizi:

- attività di raccolta, trasporto e smaltimento di rifiuti urbani e speciali, pericolosi e non pericolosi.
- servizio di igiene urbana, che comprende la pulizia delle strade, dei marciapiedi e delle aree verdi cittadine, nonché lo sgombero della neve nella stagione invernale, con modalità differenti nei diversi territori.

Tutte le informazioni e le certificazioni dei gestori tecnici sono liberamente consultabili e scaricabili al seguente link:

<https://www.gruppoiren.it/it/i-nostri-servizi/ambiente/la-societa/san-germano.html>

In ultimo si precisa che, per avere maggiori informazioni sull'attività e sui servizi coordinati dal Consorzio nell'ambito territoriale del Comune, è consultabile la **Carta della Qualità dei servizi elaborata direttamente dal Cavbn**, pubblicata sul sito internet del Comune, sotto la voce "procedimenti amministrativi", al seguente link:

<https://www.comune.sanpietromosezzo.no.it/it-it/servizi/vivere-l-ambiente-c/raccolta-differenziata-108-59-1-96b604a67aa999868ddceeaac5a41134>

3.3 SCELTA DEL LIVELLO QUALITATIVO DEL SERVIZIO E SCHEMA REGOLATORIO

L'entrata in vigore del "Testo Unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani" (TQRIF), ha imposto a tutti i gestori di scegliere il livello qualitativo del servizio che si intende prestare tra quelli proposti dall'Autorità ARERA. Il Comune, quale gestore tariffe e rapporto con gli utenti, è tenuto ad approvare con delibera dell'organo consiliare il tipo di schema per cui ha optato e che intende adottare.

Ciò premesso, si rende noto di aver adottato, per questo primo periodo lo **Schema regolatorio di tipo I**, in adeguamento alle disposizioni ARERA, di cui alla delibera n. 15 del 18.01.2022.

		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

3.4 OBBLIGHI DI SERVIZIO

Nell'erogazione del servizio integrato di gestione rifiuti, entrambi i gestori - Comune e Gestore per la raccolta - a seconda del livello di Schema regolamentare scelto, debbono attenersi a precisi obblighi di servizio e di performance (laddove richiesti) come disciplinato dal citato Testo Unico e come di seguito rappresentato in tabella.

Tabella 1 - Obblighi di servizio previsti per ciascuno Schema regolatorio				
*n.a= non applicato				
	Schema I	Schema II contrattuale	Schema III tecnica	Schema IV Contrattuale e tecnica
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all'Articolo 5	SI	SI	SI	SI
Modalità di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 e all'Articolo 7	SI	SI	SI	SI
Art 10 e 11. 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, di cui all'Articolo 13, all'Articolo 17 e all'Articolo 18	SI	SI	SI	SI

Art 19 e 22. Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e <i>online</i>	n.a.	SI	SI	SI
Obblighi di servizio telefonico di cui all'Articolo 20 e all'Articolo 22	SI	SI	SI	SI
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3)	SI	SI	SI	SI
Art. 29 e 30. Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi	SI	SI	SI	SI
Art 32 Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare	SI	SI	SI	SI
Art 35.1 Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità	SI	SI	SI	SI
Art. 35.2 Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto	SI	SI	SI	SI
Articoli 35.3 e 35.4 Nelle gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, ovvero anche laddove l'implementazione di tali sistemi non assicuri ancora un'adeguata copertura del territorio servito, predisposizione di un Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto	n.a.	n.a.	SI	SI
funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità				
Art 36 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 di cui all'Articolo 42.1	SI	SI	SI	SI
Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 43	n.a.	n.a.	n.a.	SI
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Articolo 48	SI	SI	SI	SI

Tabella.2 - Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani				
	Schema I	Schema II	Schema III	Schema IV
Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione di cui all'Articolo 8, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, 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 di cui all'Articolo 12, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a reclami scritti, di cui all'Articolo 14, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni, di cui all'Articolo 15, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%-	90%
Nei casi di cui all'Articolo 50.1, percentuale minima di reclami, ovvero di richieste inoltrate al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 51, entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%

Tabella.2.1 - Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani				
Nei casi di cui all'Articolo 50.1, percentuale minima di risposte ricevute dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, inoltrate all'utente, di cui all'Articolo 52, entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 16, inviate entro sessanta (60) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Tempo medio di attesa, di cui Articolo 21, 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 di cui all'Articolo 28.3, effettuati entro centoventi (120) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata, di cui all'Articolo 31, entro quindici (15) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, 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, di cui all'Articolo 34, 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, di cui all'Articolo 34, con tempo di intervento entro quindici (15) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Puntualità del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 39	n.a.	n.a.	80%	90%
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti, di cui all'Articolo 40	n.a.	n.a.	80%	90%

Tabella.2.2 - Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani				
Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 41, non superiori a ventiquattro (24) ore	n.a.	n.a.	n.a.	85%
Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 46	n.a.	n.a.	80%	90%
Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 47, non superiore a ventiquattro (24) ore	n.a.	n.a.	n.a.	85%
Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento, di cui all'Articolo 49, 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%

In ogni caso, indipendentemente dallo schema regolatorio scelto (I, II, III, IV), gli operatori devono rispettare le seguenti prescrizioni:

- Adottare la Carta della Qualità e provvedere alla sua pubblicazione;
- Rispettare termini e procedure efficienti nell'attivazione, variazione, cessazione delle utenze e nella gestione dei reclami;
- Attivare un servizio telefonico per segnalazioni e richieste di informazioni;
- Prevedere adeguate modalità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi;
- Istituire un registro su piattaforma informatica (registro telematico), per trattenere tutte le informazioni ed i dati soggetti a livelli generali di qualità;
- Generare un codice identificativo del contribuente, dell'utenza e delle pratiche gestite;

Si precisa che per lo Schema regolamentare di tipo I, l'Autorità di Regolazione (ARERA) non ha previsto specifici obblighi di performance a carico dell'Ente comunale.

3.5 ASSISTENZA AGLI UTENTI

➤ GESTORE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI

Il **Comune**, in osservanza degli obblighi sopraelencati, mette a disposizione dell'utenza i seguenti servizi di assistenza:

- Assistenza telefonica tramite la **Società STAT SERVIZI** con i seguenti orari: dal lunedì al venerdì, dalle ore 10:00 alle 12:00 e dalle 14:00 alle 16:00 - al numero verde 800 703 665 (da telefonia fissa) e 0331 18 58 805 (da telefonia mobile).
- Sempre attivo il servizio via e-mail: comunedisanpietromosezzo@statservice.it
- In alternativa, è possibile anche inviare un FAX al numero: 03311812367.
- Sito internet del Comune <https://www.comune.sanpietromosezzo.no.it/it-it/servizi/pagare-le-tasse-c/pagamento-tassa-rifiuti-tari-659-45-1-a77454aaaf19786987ca0f5eea28ff41>
- Modulistica (SEZIONE 6) disponibile sul sito internet del Comune; in alternativa sarà possibile consultare la modulistica generica sul sito della Società STAT Servizi all'indirizzo <https://www.statservizi.it/cittadini/modulistica/>

➤ CONSORZIO Cavbn

Il Consorzio mette a disposizione i seguenti strumenti di aiuto ed assistenza al pubblico:

- Numero verde dedicato: 800.91.09.02
- Telefono: 0321.39.72.98
- Modulo dei contatti, che l'utente può compilare ed inviare via web: <http://www.cbbn.it/contatti.html>

3.6 LA PARTECIPAZIONE DEL CITTADINO. RECLAMI E SEGNALAZIONI

Al fine di garantire una giusta partecipazione dell'utenza ed un corretto flusso delle informazioni, è facoltà dei cittadini inoltrare una segnalazione, un reclamo e/o fare una richiesta di informazioni.

I moduli da utilizzare sono scaricabili dall'apposita sezione del sito internet dei gestori, e/o possono essere richiesti via email/numero verde STAT.

Il reclamo, anche se non presentato nelle forme previste dall'apposito modulo, deve comunque contenere i seguenti elementi essenziali:

- Dati identificativi dell'utente (nome, cognome, codice fiscale)
- Codice utente e codice utenza (se in possesso)
- Servizio a cui si riferisce il reclamo
- Recapito postale o indirizzo e-mail.

Entro il termine 30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento del reclamo esposto dall'utente, il gestore competente provvederà all'invio di una risposta motivata, comunicando l'esito finale. Se la complessità del reclamo non consente il rispetto dei tempi prefissati, l'utente verrà comunque informato sullo stato di avanzamento della sua pratica e sui tempi ipotizzabili per la conclusione.

Segnalazioni: <http://www.cbbn.it/segnalazioni.html>

3.7 LA RISPOSTA DEI GESTORI E L'IMPEGNO GARANTITO

Infine, si precisa il Comune, quale gestore tariffe e rapporto con gli utenti, si impegna a rispondere - entro le tempistiche prescritte dall'Autorità ARERA - alle richieste/segnalazioni ricevute, per quanto di competenza, in maniera chiara, esaustiva e puntuale.

Entrambi i gestori garantiscono la tracciabilità del servizio nonché la sicurezza sui luoghi di lavoro.

SEZIONE 4 - INFORMATIVA SULLA PRIVACY

Tutti i dati e le informazioni riguardanti i cittadini, quali utenti e contribuenti, vengono trattati nel pieno rispetto della normativa vigente. Più precisamente, secondo quanto disciplina il "Codice in materia di protezione dei dati personali", (d.lgs. n. 196/2003 art 2 *ter*), come modificato dal d.lgs n. 101/2018 - in adeguamento al Regolamento Europeo 2016/679 (GDPR) sulla Privacy - *"Il trattamento dei dati personali da parte di un'amministrazione pubblica [...] è anche consentito se necessario per l'adempimento di un compito svolto nel pubblico interesse o per l'esercizio di pubblici poteri ad esse attribuiti."* La normativa prevede inoltre che, al fine di non arrecare un pregiudizio effettivo e concreto alla tutela dei diritti e delle libertà degli interessati, le disposizioni devono essere applicate nel rispetto del principio di liceità del trattamento dei dati, di cui all'art. 6 del Regolamento europeo.

Ciò premesso, i Comuni - limitatamente alla finalità di interesse pubblico connesse all'esercizio delle loro funzioni - possono trattare i dati personali dei cittadini-utenti senza necessariamente richiedere a quest'ultimi la sottoscrizione di una dichiarazione di consenso (art. 6 comma 1 lettera f. Reg. UE), restando, in ogni caso, vincolati all'obbligo di rendere una informativa sul trattamento dei dati.

In ultimo, si precisa che nel novero delle attività di interesse pubblico sopracitate, rientrano anche quelle di natura tributaria e di controllo (art 2 *sexies* Reg. UE) esercitate dal Comune quale gestore tariffe. Lo scopo della normativa è quindi fare in modo che gli Enti utilizzino i dati e le informazioni - già in proprio possesso e/o raccolti presso gli interessati - in modo più efficace e semplificato, senza pregiudicare i diritti e le libertà dei propri cittadini, agendo sempre a beneficio di quest'ultimi.

Link alla pagina web dedicata: <https://comune.sanpietromosezzo.no.it/it-it/privacy>

SEZIONE 5 - VALIDITA' e DURATA DELLA CARTA

La presente Carta di Qualità dei Servizi diverrà effettiva a far data dalla deliberazione del C.C. e sarà aggiornata nel momento in cui interverranno significative variazioni a quanto indicato.

La presente Carta è pubblicata secondo le disposizioni ARERA in materia di trasparenza (delibera 444/2019).

SEZIONE 6 - INFORMAZIONI OPERATIVE. LA MODULISTICA

Alla presente sezione si elenca la modulistica che il Comune mette a disposizione del cittadino per comunicare efficacemente con gli uffici pubblici.

Si fa presente che le diverse dichiarazioni devono essere presentate tramite e-mail, entro 90 giorni dal verificarsi dei presupposti dichiarati, salvo diversi termini specificati dal Regolamento comunale e riportati sullo stesso modulo.

- **Allegato 1**
Classificazione utenze non domestiche.
- **Allegato 2 a**
Dichiarazione inizio tari, per utenza domestica.
- **Allegato 2 b**
Dichiarazione inizio tari, per utenza non domestica.
- **Allegato 3**
Dichiarazione di cessazione tari, per utenza domestica e non domestica.
- **Allegato 4 a**
Dichiarazione di variazione tari, per utenza domestica.
- **Allegato 4 b**
Dichiarazione di variazione tari utenza, per utenza non domestica.
- **Allegato 5 a**
Dichiarazione di riduzione e/o esenzione, per utenza domestica.
- **Allegato 5 b**
Dichiarazione di riduzione e/o esenzione, per utenza non domestica.
- **Allegato 6 a.**
Dichiarazione di fuoriuscita dal servizio pubblico di raccolta rifiuti urbani, per utenza non domestica.
- **Allegato 6 b**
Dichiarazione di riduzione per avvio autonomo a riciclo di rifiuti urbani, per utenza non domestica.
- **Allegato 6 c**
Rendicontazione annuale dei rifiuti urbani avviati a recupero/riciclo al di fuori del servizio pubblico, per utenze non domestica.
- **Allegato 7 a**
Dichiarazione di smaltimento rifiuti speciali (produzione e trattamento), per utenza non domestica
- **Allegato 7 b**
Rendiconto annuale sulla produzione e sul trattamento dei rifiuti speciali, per utenza non domestica.
- **Allegato 8**
Modulo richiesta di informazioni, per utenza domestica/ non domestica.
- **Allegato 9**
Modulo di reclamo, per utenza domestica /non domestica.
- **Allegato 10**
Modulo di richiesta di rettifica – annullamento per utenza domestica/non domestica.
- **Allegato 11**
Modulo richiesta di rimborso, per utenza domestica / non domestica.
- **Allegato 12**
Modulo per richiesta ulteriore rateazione degli avvisi di pagamento per utenza domestica/ non domestica, in caso di oggettivo e comprovato stato di difficoltà economica.