

CARTA DELLA QUALITÀ
DEL SERVIZIO
INTEGRATO
DI GESTIONE
DEI RIFIUTI URBANI



Comune di
SILANUS

INDICE

1. PREMESSA	3
2. PRINCIPI FONDAMENTALI	4
- Rispetto delle normative ed onestà	4
- Eguaglianza di trattamento	4
- Imparzialità	4
- Continuità e servizio di emergenza	4
- Partecipazione	4
- Efficienza ed efficacia	4
- Cortesia	5
- Chiarezza e comprensibilità dei messaggi	5
- Riservatezza	5
- Informazione	5
- Semplificazione delle procedure	5
3. LA CARTA: ASPETTI PRINCIPALI	6
- Validità e diffusione	6
- Destinatari	6
- Impegni reciproci ufficio-cittadino	6
4. SCHEMA REGOLATORIO	7
5. SERVIZIO TARI	8
- Dati relativi all'ufficio responsabile della TARI	8
6. TARI: TARIFFE, CRITERI E MODALITÀ DI PAGAMENTO	9
- Tariffe e criteri per il calcolo della tassa	9
- Modalità di pagamento	9
7. ISTRUZIONI PER I CORRETTI ADEMPIMENTI	10
- Dichiarazioni	10
- Rimborsi	10
- Raccolta differenziata	10
- Agevolazioni, esclusioni, riduzioni, esenzioni	10
8. STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO	11
- Tutela della privacy	11
9. VERIFICA DEL RISPETTO DEGLI STANDARD DI QUALITÀ	12
10. RECLAMI, SEGNALAZIONI E PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO	15
11. VALUTAZIONE PERIODICA DEI SERVIZI	15
12. TUTELA DEL CONTRIBUENTE	16
- Ravvedimento operoso	16
- Strumenti di adesione alle contestazioni	16
- Altri strumenti di tutela del contribuente	17
APPENDICE- CARTA DELLA QUALITÀ SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO (a cura di Archimede S.c.s.)	18

1. PREMESSA

Lo scopo della Carta è fissare principi per l'erogazione del servizio, stabilire standard generali riferibili alla qualità complessiva delle prestazioni e standard specifici che indicano prestazioni direttamente controllabili dal cittadino.

La Carta di qualità dei servizi è un impegno scritto assunto dal Comune nei confronti dei cittadini, orientato a rendere i pubblici servizi meglio rispondenti alle esigenze effettive degli utenti e a migliorarne la qualità complessiva.

Il documento infatti consente di orientarsi tra scadenze, uffici e indirizzi, ma rappresenta anche un vademecum per capire come vengono definite e calcolate le tariffe, per ricordare i diritti che spettano ai contribuenti e gli adempimenti a cui bisogna attenersi. È quindi un'opportunità per instaurare un rapporto di collaborazione tra cittadini e Comune indispensabile per migliorare i servizi e renderli sempre più rispondenti alle esigenze della popolazione.

In caso di mancato rispetto degli obiettivi e/o degli standard prefissati, il cittadino/utente può presentare reclamo secondo le modalità previste.

Il riconoscimento della mancata o difettosa erogazione di una singola prestazione, può dare luogo ad azioni correttive.

La Carta dei Servizi costituisce elemento integrativo della normativa¹.

Pertanto tutte le condizioni più favorevoli per i cittadini/contribuenti contenute nella Carta integrano quelle previste dalla normativa.

Le previsioni della presente Carta della Qualità in termini di obblighi di servizio, standard di qualità ed indicatori, sono adottate dalla Carta della Qualità unica (gestione tari + gestione servizio) per singola gestione, quindi per singolo Comune, approvata ai sensi dell'art. 5 del Testo unico sulla qualità del servizio rifiuti (TQRIF) approvato con deliberazione dell'ARERA n. 15/2022/R/rif.

La Carta della Qualità unica contiene i diritti degli utenti del Comune, domestici e non domestici, che il Gestore, o i Gestori, si impegnano a garantire. La Carta della Qualità unica è suddivisa in due sezioni:

-la Prima Sezione è relativa ai servizi di gestione della tariffa (TARI) svolti dal Gestore di tale servizio (Comune, Gestore Unico o altro soggetto individuato dal Comune in base alla normativa vigente ed al Contratto di Servizio).

-la Seconda Sezione è relativa ai servizi raccolta e trasporto svolti dal Gestore ARCHIMEDE s.c.s.

La Carta in particolare:

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

Principali riferimenti normativi:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, recante i "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".
- Legge 27 luglio 2000, n. 212 "Statuto dei diritti del contribuente".
- D.Lgs. 14 marzo 2013 n. 33 in tema di "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni".
- D.Lgs. 27 ottobre 2009, n. 150 in materia di ottimizzazione del lavoro pubblico, e di efficienza e trasparenza delle Pubbliche Amministrazioni, come modificato dal D.Lgs. n.74/2017.
- Deliberazione dell'Autorità di regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) n. 444 del 31 ottobre 2019, in materia di "trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati".
- Regolamento per la disciplina della TARI del Comune di Silanus del 13.05.2020.
- Delibera ARERA n. 15/2022/R/rif (TQRIF).

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

RISPETTO DELLE NORMATIVE ED ONESTÀ

I servizi e le attività sono gestite secondo le migliori tecnologie e modalità operative e comunque nel rispetto delle regole e dei principi generali previsti dalla vigente legislazione.

EGUAGLIANZA DI TRATTAMENTO

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, a parità di condizioni del servizio prestato nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura.

IMPARZIALITÀ

Il soggetto gestore ispira i propri comportamenti nei confronti degli Utenti ai principi di obiettività, giustizia ed imparzialità. È assicurata la costante e completa conformità alle norme regolatrici di settore, in ogni fase di erogazione dei relativi servizi.

CONTINUITÀ E SERVIZIO DI EMERGENZA

Nell'ambito delle modalità stabilite dalla vigente normativa regolatrice di settore, l'erogazione del servizio avviene, salvo conclamati casi di forza maggiore o previsti da specifiche norme di legge, con continuità, regolarità e senza interruzioni. Nei casi di interruzione temporanea per impedimento oggettivo, il Comune si adopera per ridurre al minimo la durata dell'interruzione ed arrecare agli utenti il minor disagio possibile. Il Servizio si impegna ad avvisare gli utenti interessati con adeguato anticipo attraverso sito WEB istituzionale; la durata massima delle interruzioni non può superare i cinque giorni lavorativi.

PARTECIPAZIONE

Il servizio TARI si impegna a promuovere la partecipazione dei cittadini alla prestazione del servizio pubblico, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dei servizi, sia per favorirne il rapporto collaborativo.

L'utente, in base alle modalità stabilite dalla normativa vigente in materia, ha il diritto di richiedere ed ottenere dal Comune tutte le informazioni che lo riguardano. Il diritto di accesso agli atti amministrativi è consentito, nel rispetto della L. 241/90 a tutti coloro che risultino titolari di un interesse personale e concreto, finalizzato alla tutela di situazioni giuridicamente rilevanti.

L'utente, in proprio o attraverso le Associazioni, ha la facoltà di presentare reclami ed istanze, produrre memorie e documenti, avanzare proposte e suggerimenti per il miglioramento del servizio.

Per gli aspetti di relazione con l'utente, il Servizio TARI garantisce la identificabilità del personale ed individua i responsabili degli uffici e dei servizi coinvolti. Il Servizio TARI promuove rilevazioni sul grado di soddisfazione degli utenti, circa la qualità dei servizi resi.

TRASPARENZA E CHIAREZZA

Il Servizio TARI assicura il proprio impegno per garantire l'esposizione corretta delle informazioni necessarie e la disponibilità degli uffici al buon esito della pratica in fase di trattazione, ponendo anche la massima attenzione alla semplicità e alla chiarezza del linguaggio utilizzato.

L'utente ha diritto di conoscere le attività svolte dall'ufficio riguardo alle richieste presentate e le procedure collegate alle stesse, i nomi dei responsabili dei procedimenti ed i relativi tempi di esecuzione.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

Il Servizio TARI persegue l'obiettivo del progressivo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando in maniera continuativa soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali.

CORTESIA

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

CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ DEI MESSAGGI

Il gestore si impegna a prestare particolare attenzione alla semplificazione del linguaggio utilizzato nei rapporti con l'Utente, anche attraverso l'impiego di modalità comunicative improntate alla massima chiarezza e comprensibilità dei messaggi.

RISERVATEZZA

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

INFORMAZIONE

l'informazione costituisce il presupposto imprescindibile per una partecipazione piena e consapevole da parte dei cittadini alle modalità di erogazione dei servizi. In tal senso si considera l'informazione, tempestiva ed efficace, fondamentale per la qualità dei servizi erogati e dei rapporti con gli utenti.

SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE

Gli uffici assumono iniziative volte a garantire che la modulistica sia messa a disposizione del contribuente in tempi utili per gli adempimenti e curano che le comunicazioni ed istruzioni siano comprensibili.

Per quanto concerne i procedimenti disciplinati autonomamente, gli uffici prevedono che il contribuente possa adempiere ai propri obblighi nelle forme più rapide, agevoli e meno onerose, soprattutto mediante il ricorso sempre maggiore all'informatizzazione dei sistemi di accesso ai servizi.

3. LA CARTA: ASPETTI PRINCIPALI

Per sua stessa natura la Carta è caratterizzata da un linguaggio di facile accesso e comprensibilità e nella stessa trovano spazio informazioni utili al cittadino ma anche l'individuazione degli standard di qualità con cui deve essere erogato il servizio.

La Carta intende guidare l'utente, informandolo sui servizi messi a disposizione e fornendo gli elementi necessari per verificare in che misura vengono rispettati gli impegni che l'amministrazione si assume nei suoi confronti, garantendo i livelli di qualità dichiarati negli standard, per rispondere sempre meglio alle aspettative dei cittadini e perseguire il continuo miglioramento dei servizi resi.

VALIDITÀ E DIFFUSIONE

La Carta di qualità del Servizio TARI ha una validità pari alla durata dell'affidamento ed è soggetta a revisione del contenuto, sulle modalità di erogazione dei servizi e sui relativi standard di qualità.

Le revisioni procederanno sulla base dei risultati dei processi di verifica descritti ai punti successivi, i giudizi espressi dagli utenti coinvolti nelle indagini sulla customer satisfaction e le modifiche normative ed organizzative attuate negli uffici interessati.

DESTINATARI

La Carta della Qualità è diretta ai cittadini che possiedono o occupano locali o aree scoperte utilizzate come operative nel territorio di Silanus, distinti in due macro categorie: Utenze domestiche (abitazioni con relative pertinenze) ed Utenze non domestiche (categorie di attività suddivise per omogenea potenzialità di produzione rifiuti).

La Carta della qualità del Servizio TARI è disponibile presso l'Ufficio TARI e sul sito WEB del Comune di Silanus (www.comune.silanus.nu.it) nella sezione Trasparenza Rifiuti.

IMPEGNI RECIPROCI UFFICIO-CITTADINO

Tramite il Servizio TARI è possibile:

- **ottenere informazioni** sull'applicabilità del tributo, sulla modulistica da utilizzare, sulle tariffe e aliquote da applicare, sui requisiti necessari per ottenere agevolazioni, sulla natura e misura delle sanzioni in caso di violazioni commesse.
- **dichiarare**, se previsto, **la propria posizione** ai fini tributari e le successive variazioni
- **usufruire**, dove possibile, **degli strumenti di prevenzione del contenzioso tributario** (ravvedimento operoso, accertamento con adesione, reclamo e mediazione, conciliazione giudiziale). Tali strumenti rappresentano la possibilità di sanare violazioni commesse, prima che intervenga il Servizio TARI con proprie azioni di verifica e con l'emissione di atti di accertamento, oppure sono forme di adesione alle contestazioni del servizio TARI, che consentono riduzioni delle sanzioni o altre forme di agevolazione sulle sanzioni applicate; tal proposito si fa riferimento al vigente "Regolamento per la disciplina della TARI" del Comune di Silanus;
- **ottenere informazioni sulla propria posizione debitoria** e richiedere l'eventuale rateizzazione così come prevista dal vigente "Regolamento per la disciplina della TARI" del Comune di Silanus;
- **presentare suggerimenti, segnalazioni e reclami** relativi al servizio usufruito.

I servizi sono erogati con le medesime modalità a prescindere dalla tipologia di utenza che vi si rivolge.

Il personale addetto al Servizio è predisposto a fornire risposte chiare, complete e precise utilizzando un linguaggio comprensibile alla totalità degli utenti ivi compresi quelli non abituati a trattare problematiche fiscali ed amministrative in genere. L'accesso ai servizi non comporta alcuna spesa per l'utente.

4. SCHEMA REGOLATORIO

Lo Schema Regolatorio, ai sensi della Delibera ARERA n. 15/2022/R/rif, stabilisce gli obblighi di qualità che devono essere rispettati dal Gestore o dai gestori dei servizi a partire dal 1° gennaio 2023 e per tutta la durata del Piano Economico Finanziario, quindi per gli anni 2023, 2024 e 2025.

Lo Schema Regolatorio determinato dall'Autorità d'Ambito, per tutte le gestioni dell'ambito comprese nel perimetro di affidamento a ARCHIMEDE s.c.s., con Delibera n. 3 del 27/04/2022, è lo Schema I, livello qualitativo minimo.

5. SERVIZIO TARI

L'attività svolta dal Servizio TARI è finalizzata all'acquisizione delle risorse di cui il Comune necessita per il finanziamento delle proprie spese dirette all'erogazione del servizio integrato di gestione rifiuti urbani e assimilati per la collettività, inteso come l'insieme delle attività volte ad ottimizzare la gestione dei rifiuti urbani (indipendentemente dalla classificazione che assumono durante il loro percorso).

Nello specifico, il Servizio TARI comprende le seguenti attività:

- consulenza, assistenza e confronto con i cittadini, per metterli in grado di ottemperare agevolmente alle disposizioni normative e regolamentari in materia;
- elaborazione e modifica della proposta di Regolamento TARI da sottoporre alla Giunta per le correzioni prima di essere sottoposto all'approvazione del Consiglio Comunale, considerando il contesto locale e le particolari esigenze dei cittadini;
- calcolo annuale della tariffa a copertura dei costi del servizio di raccolta, trasporto e smaltimento dei rifiuti solidi urbani;
- contatto con l'utenza per fornire risposte adeguate e dettagli esaurienti sulle modalità per regolarizzare la posizione di ciascuno, assicurando la necessaria assistenza e in particolare:
 - accoglienza, ascolto ed indirizzamento dei cittadini,
 - informazioni di base,
 - consulenza di primo livello (su questioni semplici),
 - consegna modulistica ed assistenza alla compilazione,
 - ricevimento dichiarazioni,
 - accoglimento istanze di riduzioni/agevolazioni,
 - consulenza specifica (su questioni complesse),
 - modifiche posizioni tributarie, ricalcoli,
 - ristampe avvisi di pagamento e F24,
 - informazioni telefoniche (nei limiti della disponibilità di servizio concorrente con le attività quotidiane svolte in ufficio);
- emissione provvedimenti di rimborso e rateizzazioni;
- riconoscimento e quantificazione agevolazioni;
- gestione accertamenti/solleciti, rateizzazioni, contenzioso, procedure fallimentari
- elaborazione e spedizione di inviti al pagamento e "F24" precompilati, anche tramite mail (se richiesto dall'interessato);
- informazioni dedicate (risposte a mail, Pec, lettere, ecc.) e generali di vario tipo riguardanti il servizio TARI; lavorazioni pratiche ricevute allo sportello (Dichiarazioni, Variazioni, Cessazioni, ecc.).

DATI RELATIVI ALL'UFFICIO RESPONSABILE DELLA TARI

La responsabilità dei servizi oggetto di questa carta è del Settore Finanziario – Servizio Tributi del Comune di Silanus, che si trova al primo piano del Palazzo Municipale (via Municipio 1, Silanus- NU).

Dal sito istituzionale dell'Ente è possibile accedere ai regolamenti di competenza, acquisire informazioni utili alla tassa sui Rifiuti, scaricare la modulistica necessaria.

Sullo stesso sito sono riportati i nominativi e i recapiti del personale addetto al servizio TARI.

Giorni e orari di apertura al pubblico dell'Ufficio TARI:

- dal lunedì al venerdì, dalle 11:00 alle 13:00
- mercoledì, anche dalle 16:00 alle 17:45.

Responsabile del Servizio Tributi: Dott.ssa Donatella Cherchi

Telefono: 0785 840001

E-mail: silanus.tributi@tiscali.it

6. TARI: TARIFFE, CRITERI E MODALITÀ DI PAGAMENTO

TARIFFE E CRITERI PER IL CALCOLO DELLA TASSA

Le tariffe TARI sono commisurate alle quantità e qualità medie ordinarie di rifiuti prodotti per unità di superficie, in relazione agli usi e alla tipologia di attività svolte.

La tariffa è composta da una quota fissa e da una quota variabile, diverse a seconda che si tratti di utenze domestiche e non domestiche.

Nelle utenze domestiche la quota fissa è determinata applicando alla superficie dell'alloggio e delle pertinenze le tariffe per unità di superficie parametrize al numero degli occupanti.

La tariffa variabile invece è determinata in relazione al numero degli occupanti ed è suddivisa in sei fasce.

Nelle utenze non domestiche la quota fissa e la quota variabile sono determinate applicando alla superficie imponibile le tariffe per unità di superficie riferite alla tipologia di attività svolta, calcolate sulla base di coefficienti di potenziale produzione.

L'importo totale che ogni utenza, in base alla fascia o alla tipologia di appartenenza, deve pagare, è dato sommando la quota fissa e la quota variabile.

Al tributo si aggiunge il 5% a titolo di Tributo provinciale per l'Esercizio delle Funzioni Ambientali (TEFA), che viene riversato alla Provincia.

Le tariffe sono calcolate secondo metodi definiti dalla legge e sono deliberate annualmente dal Consiglio Comunale.

MODALITÀ DI PAGAMENTO

Ogni anno la Tari si versa rispettando le scadenze decise da apposita Deliberazione del Consiglio Comunale, generalmente sono previste tre rate e la rata unica, con queste scadenze (salvo modifiche):

- prima rata e RATA UNICA: entro il 31 luglio dell'anno corrente;
- seconda rata: entro il 31 ottobre dell'anno corrente;
- terza rata: entro il 31 dicembre dell'anno corrente.

Il versamento avviene utilizzando i modelli F24 precompilati o tramite PagoPA recapitati al contribuente, assieme all'avviso, tramite il servizio postale ordinario.

In caso di mancata ricezione dell'invito di pagamento è opportuno recarsi presso l'ufficio in tempo utile, prima delle scadenze previste, per riceverne copia.

I modelli di pagamento possono essere pagati presso:

- sportello bancario;
- sportello postale;
- per via telematica.

Per i residenti all'estero il pagamento del tributo va effettuato con bonifico bancario intestato a:

Comune di Silanus

Banco di Sardegna Agenzia di Silanus – TESORERIA COMUNALE

IT 67 M 01015 86980 000000012241

La causale del versamento deve riportare:

- nome, cognome, Codice Fiscale o Partita IVA dell'intestatario del tributo
- numero fattura o numero di accertamento
- codice tributo TARI = 3944
- Anno a cui il pagamento si riferisce
- codice catastale del Comune di Silanus = I730

7. ISTRUZIONI PER I CORRETTI ADEMPIMENTI

DICHIARAZIONI

Per consentire una corretta emissione degli inviti al pagamento i contribuenti presentano nei termini previsti dal vigente regolamento TARI, dal momento in cui accade, le istanze di:

- inizio del possesso o detenzione di locali e/o aree assoggettabili al tributo;
- variazione qualora si verifichino condizioni che determinino un diverso ammontare del tributo (es. variazione superficie, cambio destinazione d'uso, il verificarsi o il venir meno delle condizioni che danno luogo a esenzioni, riduzioni o agevolazioni previste dal regolamento, ecc.);
- cessazione del possesso o detenzione di locali e/o aree assoggettati al tributo.

I modelli compilati in ogni loro parte, sono da presentare (con allegato documento di identità) con una delle seguenti modalità:

- allo sportello protocollo comunale, in Comune di Silanus – Ufficio Protocollo – Via Municipio 1, Silanus (NU)
- a mezzo posta elettronica certificata all'indirizzo: protocollo.silanus@pec.comunas.it;
- a mezzo posta raccomandata A/R indirizzata al Comune di Silanus – Ufficio Tributi – Via Municipio 1, 08017 Silanus (NU).

RIMBORSI

In caso di somme versate e non dovute è possibile ottenere il rimborso, presentando istanza su apposito modulo, presente nel sito suindicato, allegando documento d'identità da inviare tramite posta, posta elettronica certificata o direttamente allo sportello del protocollo comunale, entro il termine di 5 anni dal giorno del pagamento ovvero da quello in cui è stato definitivamente accertato il diritto alla restituzione.

All'istanza va allegata la quietanza di versamento e tutta la documentazione in possesso del contribuente che dimostri il diritto al rimborso.

RACCOLTA DIFFERENZIATA

L'attività di gestione della raccolta e trasporto rifiuti vengono svolte dalla ditta Archimede.

Nella sezione Trasparenza Rifiuti del sito web del Comune di Silanus è possibile reperire tutte le informazioni utili relative alla raccolta differenziata, al calendario di raccolta, alle istruzioni per il corretto conferimento dei rifiuti, alle modalità per richiedere informazioni e presentare reclami sul servizio.

Le l'attività di gestione di spazzamento e lavaggio delle strade sono svolte dall'Amministrazione Comunale. Anche in questo caso nella sezione Trasparenza Rifiuti del sito web del Comune di Silanus è possibile reperire tutte le informazioni utili relative a tale attività.

AGEVOLAZIONI, ESCLUSIONI, RIDUZIONI, ESENZIONI

Il dettaglio di tutte le esclusioni, esenzioni, riduzioni e agevolazioni è specificato nel Regolamento TARI e nelle delibere annuali di approvazione delle tariffe rinvenibili nella sezione Trasparenza Rifiuti del sito web del Comune di Silanus.

8. STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Il personale si impegna a garantire la correttezza, la completezza e la chiarezza delle informazioni fornite allo sportello, telefonicamente e sul sito web; le medesime caratteristiche sono garantite anche nella modulistica distribuita presso gli uffici stessi e disponibile online.

Gli addetti operano con la massima cortesia e disponibilità all'ascolto degli utenti con l'impegno di agevolare questi ultimi nell'adempimento degli obblighi tributari e nell'esercizio dei diritti loro riconosciuti dalla legge o dai regolamenti.

L'orario di apertura al pubblico degli uffici è articolato in modo da consentire la più ampia soddisfazione possibile delle esigenze dell'utenza instaurando un rapporto di collaborazione che tenga conto del fattore "tempo", inteso come "tempo a disposizione" del cittadino per usufruire dei servizi disponibili.

In determinati periodi dell'anno caratterizzati da scadenze di adempimenti o versamenti, nei quali è prevedibile un aumento del pubblico, si provvede ad ampliare l'orario di apertura degli sportelli.

Prestazioni-tipo: per garantire che i servizi descritti nella presente Carta vengano offerti in modo ottimale sono state individuate delle prestazioni-tipo a cui sono stati associati degli indicatori (standard) che esprimono il termine massimo in cui l'ufficio TARI si impegna a concludere il procedimento nel presupposto che l'istanza sia stata presentata completa. Per alcune prestazioni è stato indicato anche il termine eventualmente previsto dalla legge.

Qualora l'utente invii la documentazione incompleta o inesatta, rallentando in tal modo il procedimento, l'ufficio si impegna ad informarlo sullo stato della pratica al fine di trovare una rapida soluzione. A questo proposito, il responsabile del procedimento si impegna, in casi di particolare complessità, a convocare l'utente, anche telefonicamente, per una più rapida risoluzione dei problemi riscontrati.

Le prestazioni-tipo sono soggette a periodico aggiornamento, anche in conseguenza delle variazioni normative in materia. Ogni scheda riporta inoltre l'impegno dell'Ufficio in termini di "tempi di risposta", con l'individuazione degli standard di qualità e degli indicatori di riferimento.

Gli utenti possono, in tal modo, verificare se i servizi offerti dagli uffici rispettano la qualità promessa. Nel caso in cui lo standard garantito non venga rispettato, gli utenti possono presentare reclamo con le modalità indicate successivamente.

TUTELA DELLA PRIVACY

Il contribuente che comunica agli uffici competenti i propri dati viene informato, ai sensi del D.lgs. 196/2003 così come sostituito dal nuovo Regolamento Europeo sulla Privacy n. 2016/679ue, che gli stessi saranno utilizzati ai soli fini istituzionali e la loro comunicazione ad altri soggetti è ammessa solo se norme di legge o regolamentari lo prevedono e, comunque, sempre ed unicamente per lo svolgimento di funzioni istituzionali.

Il responsabile del trattamento dei dati personali è il funzionario del Servizio Tributi.

9. VERIFICA DEL RISPETTO DEGLI STANDARD DI QUALITÀ

La Carta dei Servizi costituisce il riconoscimento da parte del Comune dei diritti del cittadino quale utente dell'Ufficio TARI e, nello stesso momento, rappresenta il formale impegno ad una tutela ampia di questi diritti. Il Comune procede a un monitoraggio continuo delle prestazioni rese all'utente finalizzato alla verifica del rispetto degli standard di qualità, i risultati ottenuti sono pubblicati periodicamente sul sito internet.

La segnalazione di problemi che si riflettono negativamente sulla qualità dei servizi può altresì provenire dagli utenti stessi secondo le modalità indicate nella Tabella Prestazioni-Tipo. Anche gli addetti agli uffici possono contribuire in modo significativo al miglioramento del livello di servizio tramite segnalazioni e rilievi rivolti al dirigente responsabile.

INDICATORI OBBLIGATORI		
SERVIZIO	INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
Richieste di attivazione del servizio	Tempo di risposta	30 gg lavorativi
	Contenuti minimi della risposta	a) il riferimento alla richiesta di attivazione del servizio; b) il codice utente e il codice utenza; c) la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della TARI, o della tariffa corrispettiva, l'attivazione del servizio.
Richieste di variazione e di cessazione del servizio	Accessibilità	via posta, tramite e-mail o mediante sportello fisico e online, compilando l'apposito modulo scaricabile dalla home page del sito internet del gestore, in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici, laddove presenti, ovvero compilabile online.
	Contenuti minimi modulistica	a) il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare la comunicazione o la richiesta; b) i dati identificativi dell'utente, tra i quali cognome, nome, codice fiscale o denominazione societaria e partita IVA, e codice utente, indicando dove è possibile reperirlo; c) il recapito postale e l'indirizzo di posta elettronica dell'utente; d) i dati identificativi dell'utenza: indirizzo, dati catastali, superficie dell'immobile e codice utenza, indicando dove è possibile reperirlo; e) l'oggetto della variazione (riguardante, ad esempio, la superficie dell'immobile o il numero degli occupanti residenti e/o domiciliati); f) la data in cui è intervenuta la variazione o cessazione del servizio, adeguatamente documentata anche mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00.
	Tempo di risposta	30 giorni lavorativi
	Contenuti minimi della risposta	a) il riferimento alla richiesta di variazione o di cessazione del servizio; b) il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore che ha preso in carico la richiesta; c) la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della TARI, ovvero della tariffa corrispettiva, la variazione o cessazione del servizio.
Reclami scritti	Accessibilità	scaricabile dalla home page del sito internet del gestore, disponibile presso i punti di contatto con l'utente, ovvero compilabile online.
	Contenuti minimi modulistica e/o richiesta scritta	a) il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare il reclamo; b) i dati identificativi dell'utente:

		- il nome, il cognome e il codice fiscale; - il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica; - il servizio a cui si riferisce il reclamo (raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade, gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti); - il codice utente, indicando dove è possibile reperirlo; - l'indirizzo e il codice utenza, indicando dove è possibile reperirlo; - le coordinate bancarie/postali per l'eventuale accredito degli importi addebitati.
	Tempo di risposta	30 giorni lavorativi
	Contenuti minimi della risposta	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; c) la valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi applicati; d) la descrizione e i tempi delle eventuali azioni correttive poste in essere dal gestore; e) l'elenco della eventuale documentazione allegata.
Richieste scritte di informazioni	Tempo di risposta	30 giorni lavorativi
	Contenuti minimi della risposta	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;
Richieste scritte di rettifica degli importi addebitati	Accessibilità	scaricabile dalla home page del sito internet del gestore, disponibile presso i punti di contatto con l'utente, ovvero compilabile online.
	Contenuti minimi modulistica e/o richiesta scritta	a) il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare la richiesta; b) i dati identificativi dell'utente: - il nome, il cognome e il codice fiscale; - il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica; - il servizio a cui si riferisce il reclamo (raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade, gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti); - il codice utente, indicando dove è possibile reperirlo; - l'indirizzo e il codice utenza, indicando dove è possibile reperirlo; - le coordinate bancarie/postali per l'eventuale accredito degli importi addebitati.
	Tempo di risposta	60 giorni lavorativi
	Contenuti minimi della risposta	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; c) la valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi applicati; d) la descrizione e i tempi delle eventuali azioni correttive poste in essere dal gestore; e) l'elenco della eventuale documentazione allegata.
Sportello online o sportelli fisici	Disponibilità e funzionalità	Il Comune può attivare lo sportello fisico in aggiunta e/o in alternativa allo sportello on line. Consente inoltre di: reclami, richieste di rettifica e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di attivazione, variazione, cessazione del servizio, richieste ritiro dei rifiuti su chiamata, segnalazioni per disservizi e richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare. Per maggiori dettagli sulle informazioni/istruzioni che è possibile richiedere si rimanda a quanto indicato all'art. 6 della presente Carta

Pagamenti	Termini	prima rata o unica soluzione: almeno venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione del documento di riscossione.
	Modalità e strumenti	deve essere disponibile almeno una modalità di pagamento gratuita sia in regime TARI che di tariffa corrispettiva. Per la sola tariffa corrispettiva devono essere disponibili almeno i seguenti strumenti di pagamento: a) versamento presso gli sportelli postali; b) versamento tramite sportello bancario/bancomat abilitati; c) domiciliazione bancaria o postale; d) carte di credito; e) assegni circolari o bancari.
	Periodicità di riscossione	frequenza minima: una volta all'anno (almeno due rate di pagamento e facoltà di pagamento in unica soluzione) Frequenza massima: bimestrale
	Rateizzazione dei pagamenti	sono garantite ulteriori rateizzazione rispetto ai minimi indicati: a) agli utenti che dichiarino mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00 di essere beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico e/o gas e/o per il settore idrico; b) a ulteriori utenti che si trovino in condizioni economiche disagiate, individuati secondo i criteri definiti dall'Ente territorialmente competente; c) qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni. L'importo della singola rata non potrà essere inferiore ad una soglia minima pari a cento (100) euro, fatta salva la possibilità per il singolo gestore di praticare condizioni di rateizzazione migliorative indipendentemente dall'importo dovuto.
Rettifiche degli importi non dovuti	Tempo di rettifica	120 giorni lavorativi
Sportelli fisici (se in capo al gestore raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade)	Tempo massimo di attesa	non superiore a trenta (30) minuti

* Per il calcolo dei tempi di erogazione dei servizi nei limiti degli standard assunti, non si terrà naturalmente conto di tutti gli eventi esterni ed indipendenti dalla volontà e dalle capacità gestionali, che di fatto tuttavia impediscono e condizionano l'attività del servizio (as esempio, eventi di carattere eccezionale).

10. RECLAMI, SEGNALAZIONI E PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO

Ogni utente può presentare reclami, segnalazioni e proposte di miglioramento relativamente al servizio offerto, con particolare riferimento a quanto disposto dalla Carta.

Il reclamo deve essere presentato, in forma scritta, mediante consegna diretta all'Ufficio TARI, per posta, per posta elettronica, e deve contenere le generalità della persona che lo ha redatto, con indirizzo ed eventuale numero di telefono e firma.

L'eventuale presentazione informale (verbale, diretta, telefonica) è considerata in ogni caso, come una semplice segnalazione alla quale non viene, tuttavia, data risposta scritta.

I reclami anonimi non saranno presi in considerazione.

In caso di presentazione formale, il responsabile del servizio valuta il reclamo e risponde all'utente entro trenta giorni dalla presentazione dello stesso. Se il reclamo è riconosciuto fondato, il responsabile adotta i provvedimenti opportuni per eliminare il disservizio segnalato.

Al fine di agevolare l'utente, presso l'Ufficio TARI sono disponibili gli appositi modelli per la presentazione scritta di reclami e suggerimenti. Il modello è scaricabile anche dal sito Internet, nella sezione Trasparenza rifiuti.

Oltre ai reclami gli utenti possono presentare, con le medesime modalità, proposte di miglioramento dei servizi e suggerimenti in merito agli stessi.

11. VALUTAZIONE PERIODICA DEI SERVIZI

Con periodicità annuale, il Responsabile del Servizio TARI relaziona in merito all'andamento dell'Ufficio TARI, mettendo in evidenza i fattori di criticità presenti e propone soluzioni migliorative; dà conto dei risultati dell'attività relativamente agli indicatori di qualità con i relativi scostamenti dagli standard prestabiliti e ne motiva le cause.

Sulla base dei risultati emersi dalle eventuali indagini sulla *customer satisfaction*, del contenuto dei reclami e dei suggerimenti presentati dagli utenti, viene effettuata una valutazione della qualità dei servizi offerti, al fine di mantenere o modificare gli standard previsti nella presente Carta.

12. TUTELA DEL CONTRIBUENTE

RAVVEDIMENTO OPEROSO

Successivamente alla scadenza del termine di pagamento della TARI, finché la violazione (Dichiarazione omessa o infedele o tardiva e Versamento tributo omesso e/o tardivo) non venga contestata dall'Ente, è possibile regolarizzarsi usufruendo del cosiddetto "Ravvedimento operoso" che prevede sanzioni ridotte e interessi minimi, a seconda del momento in cui interviene il pagamento, secondo il seguente prospetto:

RITARDO	SANZIONE	RIDUZIONE	SANZIONE RIDOTTA
Fino a 14 giorni	15%	Riduzione della sanzione del 15% a 1/15 per giorno di ritardo e ulteriore riduzione al decimo	0,1% per ogni giorno fino al 14° giorno per il quale si applica la misura del 1,4%
Da 15 a 30 giorni	15%	1 decimo	1,50%
Da 31 a 90 giorni	15%	1 nono	1,67%
Da 91° giorno all'anno della violazione	30%	1 ottavo	3,75%
Entro 2 anni dalla violazione	30%	1 settimo	4,29%
Oltre 2 anni dalla violazione	30%	1 sesto	5%

Il pagamento della sanzione ridotta deve essere eseguito contestualmente alla regolarizzazione del pagamento del tributo o della differenza, quando dovuti, nonché al pagamento degli interessi moratori calcolati al tasso legale con maturazione giorno per giorno.

Gli interessi sono calcolati in base al Decreto del Ministero dell'Economia relativo al periodo in questione.

Se il contribuente ha già ricevuto la notifica di atti di accertamento, il ravvedimento non è più possibile.

Il pagamento e la regolarizzazione di cui sopra non precludono l'inizio o la prosecuzione di accessi, verifiche o altre attività amministrative di controllo e accertamento.

STRUMENTI DI ADESIONE ALLE CONTESTAZIONI

Se si ritengono corrette le contestazioni del Comune è possibile beneficiare di una riduzione sulle sanzioni o altre forme di agevolazione.

Acquiescenza dell'accertamento

L'acquiescenza dell'accertamento è la possibilità di aderire all'accertamento per omessa o infedele dichiarazione, versando l'importo dovuto, entro 60 giorni indicati nell'atto, beneficiando della riduzione della sanzione ad 1/3. Il beneficio della riduzione delle sanzioni è condizionato alla rinuncia alla presentazione del ricorso.

Accertamento con adesione

L'accertamento con adesione è un "accordo" tra il contribuente e ufficio che può essere raggiunto (solo in alcuni casi previsti dalla normativa) sia prima dell'emissione di un avviso di accertamento che dopo, sempre che il contribuente non presenti ricorso davanti al giudice tributario.

Reclamo/mediazione

Il reclamo/mediazione prevede la presentazione del ricorso in Commissione Tributaria per gli atti di valore inferiore a € 50.000,00 e produce automaticamente, oltre agli effetti tipici del ricorso, anche quelli di reclamo-mediazione. La presentazione del ricorso-reclamo apre automaticamente una nuova fase amministrativa gestita dal Comune (procedimento di mediazione tributaria) che si può concludere con l'accoglimento del reclamo presentato o con una mediazione tra contribuente e Comune.

Conciliazione giudiziale

La conciliazione giudiziale si applica a tutte le controversie tributarie, anche se instaurate a seguito del rigetto del reclamo oppure di mancata conclusione dell'accordo di mediazione. La conciliazione giudiziale si può perfezionare sia in "udienza" che con un accordo stragiudiziale.

ALTRI STRUMENTI DI TUTELA DEL CONTRIBUENTE

Interpello

È possibile interpellare il Servizio TARI per ottenere un parere riguardante situazioni concrete e personali relative all'applicazione dei tributi locali nelle ipotesi previste dal regolamento comunale. La presentazione dell'istanza non ha effetto sulle scadenze previste dalla disciplina tributaria.

Autotutela

Si può richiedere al Servizio TARI di annullare parzialmente o totalmente l'avviso di accertamento, qualora risulti illegittimo o infondato. La presentazione dell'istanza di autotutela non sospende il termine per la presentazione del ricorso.

Ricorso alle Commissioni Tributarie

Nei casi in cui il contribuente ritenga illegittima o infondata la pretesa dell'ufficio ed esperito anche il tentativo di autotutela, può avviare l'iter del processo tributario.



Carta della Qualità del Servizio

Comune di Silanus

Provincia di Nuoro

Indice

- **Premessa**
- **Il Gestore e le certificazioni**
- **I principi a cui si ispira il Gestore**
- **Il territorio servito**
- **Scelta dello schema di servizio**
- **I servizi e le modalità di erogazione**
- **Le prestazioni soggette a standard di qualità e gli indicatori utilizzati**
- **Gestione dei reclami e delle richieste di informazione**
- **Trasparenza**
- **Privacy**
- **Validità della Carta della Qualità dei Servizi**

Premessa

Il presente documento viene redatto in conformità a quanto disposto dalla delibera 15/2022/R/rif di ARERA ed è stata emessa in adempimento della normativa di seguito indicata:

- D.P.C.M. del 27/01/2004, "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;
- L.R. n°26 del 12/12/2003 e s.m.i.;
- D.G.R. n°8/6144 del 12/12/2007.

La **Carta della Qualità dei servizi** è un documento che definisce, in maniera trasparente, gli impegni e regola le modalità di svolgimento dei servizi che il Gestore si assume ed eroga nei confronti dei cittadini ai sensi del vigente Contratto di Servizio con il **Comune di Silanus (NU)** per la gestione dei rifiuti urbani e di igiene urbana.

In particolar modo deve:

- essere conforme alle disposizioni di ARERA e riportare la matrice degli schemi regolatori;
- contenere i principi fondamentali cui deve attenersi il Gestore;
- indicare gli standard di qualità del servizio che il gestore si impegna a rispettare;
- esplicitare i servizi previsti sul territorio e le modalità di erogazione;
- contenere le prestazioni soggette a standard di qualità e gli indicatori utilizzati;
- gli indennizzi riconosciuti agli utenti e modalità di riconoscimento;
- le procedure di reclamo attivabili da parte degli utenti stessi.

Al fine di differenziare e raccogliere correttamente i rifiuti prodotti dai cittadini e garantire il mantenimento del territorio pulito, è indispensabile che insieme all'impegno del Gestore del servizio, il quale si impegna ad offrire un servizio efficiente e sostenibile, ci sia la collaborazione di tutti gli utenti, all'osservazione delle norme relative alla gestione dei rifiuti urbani.

La Carta dei Servizi viene pubblicata sul sito web del Gestore del servizio <https://www.comune.silanus.nu.it>, il quale si impegna a render noto in modo tempestivo eventuali aggiornamenti, al fine di garantire un'informazione sempre trasparente.

Il Gestore

ATI Società Cooperativa



ATI Società Cooperativa nasce come cooperativa nel 1986. La società ha sede a Castelfiorentino (FI) ma dispone di diversi sedi operative nelle province di Pisa, Firenze e Livorno. All'inizio degli anni 90 introduce nuove metodologie di raccolta rifiuti nel bacino del Valdarno Valdelsa, proponendo progetti innovativi alle Amministrazioni Comunali dei territori. Negli anni successivi si specializza nelle nuove metodiche di raccolta e sui servizi accessori su scala più vasta, arrivando, attraverso *partnership* consolidate, a espandere le proprie attività su gran parte del territorio toscano.

I nostri numeri:

Fatturato 2020: 21.014.891 €

Dipendenti: 300 circa

Settori di attività: trasporto e raccolta rifiuti urbani e speciali, gestione impianti, igiene urbana, progettazione, logistica e servizi accessori, attività di monitoraggio SAPR

Clients: ALIA S.p.a., Reti Ambiente S.p.a., Sei Toscana S.p.a., IREN S.p.a., Amiu S.p.a., Regione Piemonte, Gaia S.p.a., Unione dei Comuni del Marghine (NU), Comune di San Teodoro (SS)

Le certificazioni

Siamo certificati:

- **UNI EN ISO 9001:2015 - Sistemi di gestione per la qualità**
- **UNI EN ISO 14001:2015 - Sistemi di gestione ambientale**
- **UNI EN ISO 45001:2018 - Certificazione del Sistema di Gestione per la Salute e Sicurezza dei Lavoratori**

Il Gestore

Archimede Società Cooperativa Sociale



Archimede Società Cooperativa Sociale è un'impresa che dal 1994 ha come obiettivo la creazione di opportunità riabilitative e occupazionali per persone in situazione di disagio e la concreta produzione di valore sociale. L'obiettivo di promozione sociale verso i soggetti deboli (disagio psicofisico e marginalità sociale) si è concretizzato negli anni nella costruzione di opportunità lavorative capaci di coniugare l'integrazione lavorativa con la produzione di servizi di qualità.

I nostri numeri:

Fatturato 2020: 8.116.567 €

Dipendenti: 300 circa

Sedi operative: 7

Settori di attività: Servizi ambientali, raccolta e trasporto rifiuti urbani, gestione Centri di Raccolta, logistica, facility management

Le certificazioni

Siamo certificati:

- **UNI EN ISO 9001:2015 - Sistemi di gestione per la qualità**
- **UNI EN ISO 14001:2015 - Sistemi di gestione ambientale**
- **UNI EN ISO 45001:2018 - Certificazione del Sistema di Gestione per la Salute e Sicurezza dei Lavoratori**

I Principi a cui si ispira il Gestore

La nostra Società dimostra la capacità di essere un vero partner basando la propria proposta su alcuni punti fermi:

- **SERIETÀ, ONESTÀ E CORTESIA:** i servizi sono gestiti secondo le migliori tecnologie e modalità operative e nel rispetto delle regole e dei principi generali previsti dalla vigente legislazione. Inoltre il Gestore si impegna a garantire un rapporto basato sulla cortesia, educazione e rispetto ed a porre la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di comprensione nei confronti di tutti gli utenti.
- **EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ:** il Gestore si impegna a gestire tutti i servizi con obiettività, equità, giustizia e imparzialità nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono, adattando l'erogazione del servizio alle esigenze dei cittadini diversamente abili e/o appartenenti a categorie sociali deboli. Inoltre, viene rispettato il principio di uguaglianza dei diritti di tutti gli utenti, ovunque residenti o domiciliati, senza alcuna distinzione di sesso, razza, religione ed opinione politica.
- **COSTANZA E CONTINUITÀ DEL SERVIZIO:** il Gestore si impegna ad assicurare un servizio continuativo, regolare ed a ridurre al minimo la durata di eventuali interruzioni o disservizi. Qualora questi dovessero verificarsi, si impegna ad attivare servizi sostitutivi di emergenza ed a fornire tempestive informazioni sulle motivazioni e la durata degli stessi, al fine di arrecare all'utente il minor disagio possibile.

- **PRESENZA E PARTECIPAZIONE:** l'utente, singolarmente o attraverso Associazioni dei Consumatori espressamente delegate, ha il diritto di richiedere al Gestore tutte le informazioni ed i chiarimenti che lo riguardano, a presentare reclami ed istanze, a produrre memorie e documenti. Il Gestore si impegna ad offrire procedure semplici per l'accesso alla documentazione richiesta. Inoltre, il personale aziendale è tenuto a fornire le proprie generalità nelle comunicazioni telefoniche ed a garantire l'identificabilità durante il servizio mantenendo il tesserino di riconoscimento ben visibile.
- **EFFICIENZA, EFFICACIA E TUTELA DELL'AMBIENTE:** il soggetto Gestore mira all'obiettivo del continuo e progressivo miglioramento dei servizi, adottando soluzioni tecnologiche e organizzative più funzionali al continuo incremento dell'efficienza e dell'efficacia delle prestazioni erogate a tutela del cittadino e della qualità ambientale. Si impegna a sviluppare strategie ed azioni indirizzate al risparmio delle risorse primarie ed alla riduzione delle fonti di inquinamento garantendo l'efficienza dei mezzi e degli impianti utilizzati.
- **CHIAREZZA E TRASPARENZA:** il Gestore garantisce un'informazione chiara, completa e tempestiva e mette a disposizione degli utenti e dell'Amministrazione Comunale i dati quantitativi e statistici riguardanti le attività e i servizi svolti, nonché di accedere ad archivi, registri, atti e documenti ai sensi e nelle modalità di quanto stabilito dalla Legge 241/1990 e del D. Lgs. 195/2005.

Il territorio servito

Il territorio gestito è il comune di Silanus, comune italiano di **2.048 abitanti** della provincia di Nuoro. Il paese di Silanus si trova a mezza collina, a un'altitudine di 432 metri s.l.m. con esposizione a sud-est, su un territorio di circa **48,04 km²** che comprende la parte centrale della catena del Marghine. L'economia del paese si basa sulle attività agro-pastorali e sull'artigianato. Il territorio è molto fertile e coltivato con cereali, orzo, fave, olivi, viti e alberi da frutto. La densità abitativa è di **41,76 ab./km²**.

Scelta dello schema di servizio

ARERA, mediante il Testo Unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF), ha stabilito che il Gestore dovrà rispettare degli obblighi di qualità contrattuale e tecnica, individuando il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori.

Il comune di Silanus (NU) rientra nello **SCHEMA REGOLATORIO I**

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

I servizi e le modalità di erogazione

Le modalità di raccolta dei rifiuti urbani a disposizione dell'utente sono:

- sistema porta a porta;
- ritiri su appuntamento (rifiuti ingombranti);
- raccolte specifiche, mediante contenitori per rifiuti speciali (batterie, farmaci, ecc.);
- conferimento diretto da parte dell'utente presso il Centro di Raccolta (ecocentro).

Per lo svolgimento di tali servizi sono stati previsti:

- 2 dipendenti dedicati alla produzione;
- 3 automezzi dedicati alla raccolta e trasporto rifiuti.

Servizio di Raccolta DOMICILIARE

Il servizio di raccolta per tutte le utenze è previsto Porta a Porta nei giorni e per le frazioni merceologiche seguenti:

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
Organico	Settimanale		dal 15/06 al 15/09 *		Settimanale		
Secco residuo				Settimanale			
Plastica e barattolame		Settimanale				Quindicinale Solo barattolame	
Carta e cartone			Settimanale				
Vetro						Quindicinale	

* frequenza aggiuntiva nel periodo estivo

La raccolta dei rifiuti è effettuata per zone e per utenze. Per il conferimento, i rifiuti vengono portati dagli utenti all'esterno della propria abitazione e/o relative pertinenze dalle ore 23:00 della sera precedente alle 5:00 del giorno della raccolta al fine di consentire al soggetto Gestore l'effettuazione delle successive fasi di gestione del ciclo dei rifiuti (raccolta e trasporto al centro di smaltimento).

SERVIZI ACCESSORI

Il Gestore garantisce lo svolgimento dei seguenti servizi accessori:

- **Raccolta INGOMBRANTI e RAEE PER UTENZE DOMESTICHE e UTENZE NON DOMESTICHE:** servizio di raccolta domiciliare mediante prenotazione telefonica, con frequenza quindicinale (1/15).
- **Raccolta RIFIUTI URBANI PERICOLOSI (R.U.P.):** servizio di raccolta mediante conferimento diretto all'isola ecologica.

ECOCENTRO

L'Ecocentro è un'area presidiata e gestita dal Gestore mediante personale adeguatamente formato ed allestita per il conferimento di diverse tipologie di rifiuti urbani. In tale area si svolgono attività di raccolta gratuita e di avvio al recupero di rifiuti ingombranti, elettrici ed elettronici (RAEE) e quelle tipologie di rifiuti che, per dimensione o per tipologia, non possono essere conferiti nei contenitori stradali o domiciliari. Tale struttura ha l'obiettivo di agevolare la raccolta differenziata dei rifiuti urbani ed assimilati ed è rivolto a tutti gli utenti del Comune di Silanus.

L'Ecocentro è ubicato in loc. Serenarzu e segue i seguenti orari di apertura:

- **Lunedì dalle ore 09:30 alle ore 12:00**
- **Giovedì dalle ore 14:30 alle ore 17:00**

Le prestazioni soggette a standard di qualità e gli indicatori utilizzati

Sulla base dello **SCHEMA REGOLATORIO** scelto, la presente carta dei Servizi contiene l'indicazione:

- degli obblighi di servizio;
- degli indicatori e relativi standard della qualità tecnica e contrattuale;
- degli standard ulteriori o migliorativi.

Di seguito si riporta un riepilogo degli **OBBLIGHI** previsti dalla scheda tecnica del TQRIF:

☐ **QUALITÀ CONTRATTUALE:**

1. Gestione delle richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio.
2. Gestione dei reclami, delle richieste di informazioni e di rettifica degli importi addebitati.
3. Punti di contatto con l'utente.
4. Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rimborso degli importi non dovuti.
5. Ritiro dei rifiuti su chiamata.
6. Disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

☐ **QUALITÀ TECNICA**

1. Continuità e regolarità del servizio.
2. Sicurezza del servizio.

Si rimanda all'**Allegato A** in calce al documento che riporta, per ciascun servizio, l'indicazione degli obblighi e degli indicatori previsti nel TQRIF relativamente allo schema regolatorio di appartenenza.

I servizi di gestione dei rifiuti urbani sono svolti nel rispetto del contratto di servizio e del Regolamento di gestione dei rifiuti urbani approvato dal Comune di Silanus (NU).

Lo standard di qualità del servizio è determinato dai seguenti fattori fondamentali:

- continuità del servizio, attraverso la regolarità nell'erogazione su tutto il territorio servito;
- tutela dell'ambiente;
- formazione del personale;
- completezza ed accessibilità all'informazione da parte del cliente;
- rapidità d'intervento nel caso di disservizio;
- rilevazione sistematica del livello qualitativo delle prestazioni eseguite.

Sulla base di tali fattori vengono individuati standard di qualità che costituiscono gli strumenti di verifica sia dell'efficacia e dell'efficienza del servizio, sia della soddisfazione dell'Utente. Gli indici di qualità vengono monitorati a cadenza fissa al fine di adottare tempestivamente azioni di miglioramento e opportune innovazioni tecniche e gestionali.

Gli standard di qualità individuati misurano la qualità del rapporto con l'utenza ed i livelli di prestazione nelle attività svolte e sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, che escludono situazioni straordinarie dovute a: eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità pubblica.

Gestione dei reclami e delle richieste di informazione

ORGANISMO DI CONCILIAZIONE

Le violazioni alla presente Carta dei Servizi possono essere segnalate all'Amministrazione Comunale, che compirà gli accertamenti del caso e comunicherà le proprie determinazioni. Se l'Utente non sarà soddisfatto, potrà ricorrere all'Organismo di conciliazione.

L'Organismo di conciliazione è convocato su semplice richiesta dell'Utente per dirimere, in sede extragiudiziale, eventuali controversie che possano intervenire tra il soggetto Gestore e l'Utente.

L'Organismo di conciliazione è composto da un rappresentante nominato del soggetto Gestore, da questo nominato, da un rappresentante del Comitato Unico Consultivo degli Utenti istituito presso l'Amministrazione Comunale e da un rappresentante dell'Amministrazione Comunale.

PROCEDURA DI RECLAMO E DI RICHIESTA DI INFORMAZIONE

Gli utenti possono presentare reclami o richieste di informazioni inerenti al servizio sia in forma scritta, sia in forma verbale, presso gli uffici o mediante i recapiti telefonici o telematici e tramite tutti gli strumenti messi a disposizione ed indicati successivamente.

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

ACCESSO ALLE INFORMAZIONI

Il gestore si impegna ad inviare tempestivamente, o quanto meno in tempi certi, risposta alle richieste inoltrate da parte delle utenze. Il tempo di risposta a segnalazioni scritte o a richieste di informazioni scritte, pervenute da qualsiasi strumento di comunicazione, è quello intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta/segnalazione e la data di invio della risposta all'utente.

I tempi di risposta standard garantiti sono:

- tempo massimo risposta a reclami e richieste scritte: **24 h**
- tempo media attesa servizio telefonico: **240 secondi**
- tempo massimo ritiro rifiuti ingombranti: **15 giorni lavorativi**
- tempo massimo interventi da segnalazioni: **48 h**

Trasparenza

Di seguito vengono indicati gli strumenti messi a disposizione degli utenti, per inviare richieste di informazioni, segnalazioni e reclami sui servizi.

- **Email:** sardegna@cooparchimede.org
- **PEC:** cooparchimede@pec.confcooperative.it
- **Recapito telefonico:** 366 6195441
- **Posta Ordinaria:** Via Santa Sabina, loc. Caramarzos, Silanus NU

Privacy

Il Gestore si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del D.Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali", come modificato da ultimo dal D.lgs. 101/2018 di adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016.

In particolare i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere al Gestore la corretta erogazione del servizio e sugli stessi sono effettuate le operazioni necessarie a tal fine, quali raccolta, registrazione, conservazione, consultazione, modificazione, raffronto, cancellazione e qualunque altra operazione tra quelle previste dal codice privacy.

Ferme restando le comunicazioni effettuate in esecuzione di obblighi di legge, i dati personali potranno essere comunicati, nella misura necessaria e sufficiente all'espletamento di alcune fasi delle attività sopra menzionate e, conseguentemente, trattati solo a tali fini dagli altri soggetti quali: società controllate dal Gestore, banche, istituti di credito, studi legali, società di recupero crediti, società di assicurazione del credito, aziende che operano nel settore dei trasporti, consulenti e liberi professionisti, soggetti titolati ad elevare sanzioni amministrative secondo quanto previsto dalla normativa in materia.

Validità della Carta della Qualità dei Servizi

La presente Carta, redatta sulla base dello schema di riferimento approvato da ARERA, ha una validità pari alla durata dell'affidamento, anche se, su base annuale, i contenuti della Carta stessa potranno essere aggiornati e/o revisionati in relazione a modifiche normative, cambiamenti di tipo tecnico e/o organizzativo, ecc. entro il 12° mese di ciascun anno.

La diffusione della Carta dei Servizi e le successive variazioni sono garantite dal Gestore e verranno rese note agli utenti tramite i mezzi di informazione del soggetto Gestore, indicati precedentemente.

Gli standard e gli impegni del Gestore contenuti nella presente Carta dei Servizi sono validi esclusivamente nel territorio del Comune di Silanus (NU).

Allegato A – Obblighi di servizio ed indicatori TQRIF

23

QUALITÀ CONTRATTUALE			
Obblighi		Indicatori	
1	Gestione delle richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio	A	Adozione di una procedura individuando puntualmente le modalità di presentazione e il contenuto minimo della risposta
		B	Definizione di un termine uniforme per la presentazione delle richieste da parte dell'utente (90 giorni solari)
		C	Indicazione di una regola certa per la decorrenza degli effetti
		D	Introduzione di una procedura per la dimostrazione dell'avvenuto avvio a recupero/ riciclo da parte delle utenze non domestiche che si avvalgano della facoltà di conferire i propri rifiuti urbani al di fuori del servizio pubblico
2	Gestione dei reclami, delle richieste di informazioni e di rettifica degli importi addebitati	A	Adozione di una procedura per la gestione dei reclami e delle richieste scritte di informazioni, individuando le modalità di presentazione e il contenuto minimo della risposta
3	Punti di contatto con l'utente	A	Obbligo di attivazione di almeno un numero verde totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi
		B	Esonero dalle misure in materia di punti di contatto per il gestore della sola attività di spazzamento e lavaggio delle strade

QUALITÀ CONTRATTUALE

Obblighi		Indicatori	
4.1	Modalità e periodicità di pagamento e rateizzazione	A	Definizione di una periodicità minima di riscossione (almeno annuale)
		B	Accesso alla rateizzazione ulteriore dei pagamenti limitato ad alcune categorie di utenti
4.2	Rettifica degli importi non dovuti	A	Garantire all'utente la possibilità di richiedere la verifica del documento di riscossione e l'eventuale rettifica degli importi addebitati
		B	Introduzione di una procedura per la gestione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati e delle modalità di accredito degli importi rettificati
5	Ritiro dei rifiuti su chiamata	A	Introduzione di un obbligo di servizio minimo di ritiro su chiamata senza oneri aggiuntivi, pari ad un ritiro mensile per utenza con un limite di 5 pezzi
		B	Possibilità per l'ETC di introdurre deroghe alle misure previste con riferimento alla riduzione del n. di ritiri ed alla applicazione di un corrispettivo minimo in capo all'utente
		C	Introduzione di misure volte a tutelare gli utenti che dichiarino di essere in condizioni di fragilità economica e/o fisica
		D	Estensione delle disposizioni previste per i rifiuti ingombranti anche ad altre frazioni di rifiuti urbani che per natura o dimensione non sono compatibili con le modalità di raccolta adottate
7	Continuità e regolarità del servizio	A	Mappatura dei contenitori della raccolta stradale/di prossimità
		B	Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio delle strade (con data e orario dello svolgimento del servizio per via)

QUALITÀ CONTRATTUALE

Obblighi		Indicatori	
8	Sicurezza del servizio	A	Obbligo in capo al gestore della raccolta e trasporto di disporre di un numero verde gratuito dedicato raggiungibile h24 per le segnalazioni inerenti a situazioni di pericolo
		B	Coinvolgimento dell'ETC nell'individuazione del soggetto responsabile dell'effettuazione del servizio di pronto intervento e del soggetto abilitato a richiederne l'intervento
9	Soggetti obbligati	A	Per i profili di qualità contrattuale, in caso di servizio non integrato, il referente è il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti. L'ETC può derogare a tale regola generale, in ragione dei vincoli amministrativi e delle specificità organizzative dei gestori dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti individuando, quale soggetto responsabile anche per le prestazioni inerenti alla qualità contrattuale, il gestore/i gestori dei servizi di raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio delle strade
10	Gestione degli obblighi di qualità: Introduzione di specifici obblighi in merito allo scambio dei flussi informativi in capo ai diversi gestori	A	Individuazione delle modalità di comunicazione tra gestori (posta elettronica certificata o di altro strumento telematico in grado di assicurare la massima rapidità, la certezza e la verificabilità dell'avvenuto scambio di dati)
11	Obblighi di registrazione e comunicazione	A	Obbligo in capo al gestore di trasmissione all'Autorità e all'ETC di una relazione, firmata dal legale rappresentante, attestante il rispetto degli obblighi di servizio
12	Al fine di incentivare il rispetto delle misure in materia di qualità, è prevista l'introduzione di seguenti strumenti di <i>sunshine regulation</i>	A	Obbligo di pubblicazione per tutti i gestori sul proprio sito internet: • del posizionamento della gestione nell'ambito della matrice degli schemi regolatori • degli standard di qualità di propria competenza e dei risultati raggiunti in termini di rispetto di tali standard • della tariffa media applicata alle utenze domestiche del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani • dell'articolazione dei corrispettivi applicati alle utenze domestiche e non domestiche
		B	L' Autorità può procedere alla pubblicazione, anche comparativa, delle informazioni e dei dati di qualità comunicati dai gestori