



COMUNE DI PADRIA
Provincia di Sassari

**CARTA DEI SERVIZI DELLA QUALITÀ DEL
SERVIZIO DI IGIENE INTEGRATA DEI
RIFIUTI URBANI**

In attuazione della Deliberazione ARERA n. 15/2022/R/RIF del 18/01/2022 e dei contenuti previsti dal Testo Unico per la regolazione della qualità del servizio dei rifiuti (TQRIF)

Schema Regolatorio 1
Art. 3 TQRIF

In vigore dal 1 gennaio 2023

Approvato con delibera della Giunta Comunale n. XX del XX/04/2023

Gestore dell'attività delle tariffe e rapporti con gli Utenti: COMUNE DI PADRIA

Gestore del servizio di raccolta e trasporto rifiuti (Gestore Operativo): FORMULA AMBIENTE SPA¹



¹ con deliberazione del Consiglio Comunale di Padria n. 18 del 28/04/2016 è stata approvata la gestione associata della raccolta dei rifiuti solidi urbani del comune di Padria, nell'ambito dell'Unione del Villanova.

1. PREMESSA

Con la delibera 15/2022/R/rif, l’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) adotta il *Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF)*, prevedendo l’introduzione dal 1° gennaio 2023 di un *set* di obblighi di servizio di qualità *contrattuale e tecnica*, minimi ed omogenei per tutte le gestioni, affiancati da indicatori e relativi *standard generali*, differenziati per quattro *schemi regolatori*, individuati dall’Ente territorialmente competente (ETC) in relazione al livello qualitativo effettivo di partenza garantito agli utenti nelle diverse gestioni, determinato dall’ETC medesimo in ragione delle prestazioni previste nel/i *Contratto/i di servizio e/o nella/e Carta/e della qualità* vigenti.

2. OGGETTO ED AMBITO DI APPLICAZIONE

La Carta di qualità dei Servizi di gestione dei rifiuti urbani (di seguito: “Carta dei Servizi”) è il documento che individua i principi, le regole, gli standard qualitativi dei servizi, al fine di tutelare le esigenze dei cittadini-utenti nel rispetto dei principi di efficacia, efficienza ed economicità.

La Carta dei Servizi rappresenta l’impegno del soggetto Gestore ad assicurare il massimo livello di qualità del servizio nei confronti dei cittadini-utenti, nel rispetto dei principi, delle regole e degli standard in essa prestabiliti, in modo da garantire la chiarezza del rapporto ed il miglioramento continuo del servizio anche attraverso l’individuazione di idonei strumenti di controllo e monitoraggio. A tal fine, la Carta dei Servizi si propone di illustrare in modo chiaro e dettagliato le caratteristiche dei servizi erogati dal soggetto di gestione tecnica e contrattuale mediante la definizione degli standard di qualità dei servizi, dei diritti dei cittadini-utenti e delle relative modalità di tutela.

La Carta dei servizi, in particolare, individua e definisce:

- i principi fondamentali a cui deve attenersi il gestore nella gestione del servizio rifiuti urbani;
- standard di qualità del servizio che il gestore si impegna a rispettare nel condurre le proprie attività;
- il rapporto tra il gestore e gli utenti per quanto riguarda i diritti di partecipazione ed informazione di questi;
- le procedure di reclamo attivabili da parte degli utenti stessi.

La Carta dei Servizi deve intendersi integrativa dei seguenti documenti con particolare riferimento agli aspetti quali-quantitativi dei servizi, compresi gli standard di qualità che il gestore si impegna a rispettare.

- il capitolato tecnico del servizio di gestione rifiuti in cui sono indicate le modalità operative del gestore, le modalità di controllo da parte dell’Ente territorialmente competente;
- il regolamento del servizio di gestione rifiuti ove sono stabilite le modalità del servizio di raccolta, trasporto e conferimento dei rifiuti al fine di garantire una distinta gestione delle diverse frazioni dei rifiuti e promuoverne il recupero;
- il regolamento per l’applicazione della tassa/tariffa vigente in cui sono indicati i criteri applicativi della tariffa quali soggetti passivi, superfici soggette, modalità di calcolo, agevolazioni e riduzioni, fatturazione e riscossione, accertamenti e controversie, rimborsi, recuperi e penalità.

La presente Carta dei Servizi è redatta in ottemperanza alla legislazione in materia ambientale europea e nazionale e la Delibera ARERA del 15/2022/R/Rid dell’8 gennaio 2022 (TQRIF) che disciplina il rapporto tecnico e contrattuale tra le diverse tipologie di utenza e il Gestore delle attività di gestione tariffe, della raccolta e trasporto dei rifiuti, dello spazzamento e lavaggio delle aree pubbliche e private ad uso pubblico.

La presente Carta dei Servizi è adottata in attuazione del contratto di servizio stipulato, efficace a far data dal 01/03/2020, tra l’Unione dei Comuni del Villanova ed il soggetto Gestore Formula Ambiente S.p.A.

I principali riferimenti normativi sono:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”; all’art. 2 istituisce il Comitato permanente per la Carta dei servizi pubblici e prevede l’introduzione di standard di qualità;
- Decreto-legge 12 maggio 1995, n. 163 “Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell’efficienza delle pubbliche amministrazioni”, convertito con modificazioni dalla L. 11 luglio 1995, n. 273; all’art. 2 dispone l’emanazione di schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici tramite decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri e l’adozione di tali schemi da parte delle pubbliche amministrazioni entro 120 giorni dalla stessa pubblicazione;
- D.L. 30/07/1999 n. 286 “Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell’attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell’articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59” pubblicato nella G.U. 18 agosto 1999, n. 193, che prevede (Art. 11) 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;
- Direttiva 24/03/04 della Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento Funzione Pubblica “Rilevazione della qualità percepita dai cittadini”, pubblicata in G.U. del 5 aprile 2004, n. 80;
- Legge 24/12/2007 n. 244, pubblicata in G.U. del 28 dicembre 2007, n. 300 che prevede (Art. 2, comma 461) l’obbligo per il soggetto Gestore di redigere e pubblicare la Carta dei Servizi in conformità a intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel Contratto di Servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie nonché le modalità di ristoro dell’utenza.
- Decreto Legislativo n. 152/2006 “Norme in materia ambientale”, parte quarta “Norme in materia di gestione dei rifiuti e di bonifica dei siti inquinati”;
- Legge 27 dicembre 2017, n. 205 “Bilancio di previsione dello Stato per l’anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020”; ha assegnato ad ARERA funzioni di regolazione e controllo in materia di rifiuti urbani, precisando che tali funzioni sono attribuite “con i medesimi poteri e nel quadro dei principi, delle finalità e delle attribuzioni, anche di natura sanzionatoria, stabiliti dalla legge 481/95”;
- Delibera ARERA n. 444/2019/R/rif (TITR);
- Delibera ARERA 18 gennaio 2022 n.15/2022/R/rif sulla Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani;

3. DATI DEL GESTORE

Si specifica che:

- il Comune di Padria fa parte dell’Unione dei Comuni del Villanova.
- con deliberazione del Consiglio Comunale di Padria n. 18 del 28/04/2016, al pari di quanto deliberato dagli altri Comuni, è stata approvata la gestione associata della raccolta dei rifiuti solidi urbani del comune di Padria, nell’ambito dell’Unione del Villanova;
- con determinazione del Responsabile dell’Area Tecnica dell’Unione del Villanova n. 116 del 18/12/2019, è stato affidato il servizio di gestione associata dei rifiuti per il quinquennio 2020 - 2025 alla ditta FORMULA AMBIENTE S.P.A.;

I gestori del servizio ai sensi del TQRIF (delibera ARERA n. 15/2022/R/RIF) sono:

a) il gestore delle tariffe e dei rapporti con gli Utenti è:

COMUNE DI PADRIA

Telefono:079807018

Trasparenza on line (art.3 TTR): <https://www.comune.padria.ss.it/>

mail: tributi@comune.padria.ss.it; pec: protocollo@pec.comune.padria.ss.it

b) il gestore della raccolta trasporto rifiuti (Gestore Operativo) è:

FORMULA AMBIENTE Spa - <https://formulambiente.it/presentazione-2/>

Certificazioni e documenti <https://formulambiente.it/certificazioni/>

Trasparenza on line (art.3 TTR): <https://formulambiente.it/unionedelvillanova/>

Mail: unionedelvillanova@formulambiente.it

Sito web: <https://formulambiente.it/unionedelvillanova/>

4. POSIZIONAMENTO DELLA GESTIONE NELLA MATRICE DEGLI SCHEMI REGOLATORI

Con Deliberazione del Consiglio Comunale n. 3 del 21/02/2022 è stato approvato il piano economico finanziario (PEF) del servizio di gestione dei rifiuti urbani per il quadriennio 2022/2025, con la quale è stato anche determinato lo schema regolatorio I per gli anni 2022-2023-2024-2025.

Scelta dello schema regolatorio

SONO PREVISTI MIGLIORAMENTI DEI LIVELLI DI QUALITÀ?	NO	←
SONO PREVISTE VARIAZIONI NELLE ATTIVITÀ GESTIONALI?	NO	←
SCHEMA REGOLATORIO	SCHEMA I	

		PERIMETRO GESTIONALE (PG _a)	
		NESSUNA VARIAZIONE NELLE ATTIVITÀ GESTIONALI	PRESENZA DI VARIAZIONI NELLE ATTIVITÀ GESTIONALI
QUALITÀ PRESTAZIONI (QL _n)	MANTENIMENTO DEI LIVELLI DI QUALITÀ	SCHEMA I Fattori per calcolare il limite alla crescita delle entrate tariffarie: PG _a = 0% QL _a = 0%	SCHEMA II Fattori per calcolare il limite alla crescita delle entrate tariffarie: PG _a ≤ 3% QL _a = 0%
	MIGLIORAMENTO DEI LIVELLI DI QUALITÀ	SCHEMA III Fattori per calcolare il limite alla crescita delle entrate tariffarie: PG _a = 0% QL _a ≤ 4%	SCHEMA IV Fattori per calcolare il limite alla crescita delle entrate tariffarie: PG _a ≤ 3% QL _a ≤ 4%

	intervallo di riferimento	2023	
QL_a	0%	0,00%	←
PG_a	0%	0,00%	←

Si specifica che sulla base dell'indicazione dello schema regolatorio di riferimento sono previsti dall'Autorità determinati obblighi di servizi, indicatori e relativi standard di qualità contrattuale e tecnica. Poiché la gestione dei rifiuti urbani del Comune di Padria, per il quadriennio 2022/2025, rientra nello schema regolatorio I, ai sensi della Delibera Arera 15/2022/R/rif allegato scheda tecnica, l'ente non è

obbligato a rispettare determinati vincoli di seguito riportati:

1) Attivazione, variazione e cessazione del servizio:

e) Introduzione di uno standard generale sul tempo di risposta alle richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio (30 giorni lavorativi per una percentuale di prestazioni, compresa tra il 70% e il 90%, differenziata in relazione allo schema regolatorio di riferimento);

f) Introduzione di uno standard generale sul tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta, ove previsto, differenziato in relazione alla necessità di effettuare un sopralluogo (5 giorni lavorativi oppure 10 giorni lavorativi per percentuale di prestazioni, compresa tra il 70% e il 90%, differenziata in relazione allo schema regolatorio di riferimento).

2) Gestione dei reclami e delle richieste scritte di informazioni:

a) Introduzione di uno standard generale sul tempo di risposta alle richieste di informazioni e ai reclami (30 giorni lavorativi per una percentuale di prestazioni, compresa tra il 70% e il 90%, differenziata in relazione allo schema regolatorio di riferimento).

3) Punti di contatto con l'utente:

a) Obbligo di attivazione dello sportello online e facoltà per l'ETC (in accordo con il gestore e d'intesa con le Associazioni dei consumatori locali) di prevedere, in aggiunta o in alternativa allo sportello online, l'apertura di uno o più sportelli fisici al fine di tutelare gli utenti con bassi livelli di digitalizzazione;

b) Introduzione dell'indicatore Tempo medio di attesa per il servizio telefonico, calcolato su base mensile, in analogia con gli altri settori regolati, per tener conto dei picchi riscontrati nei periodi di maggiore richiesta, e relativa registrazione.

c) Introduzione dello standard generale associato all'indicatore Tempo medio di attesa per il servizio telefonico, pari a 240 secondi.

4) Rettifica degli importi non dovuti:

a) Introduzione dell'indicatore Tempo di risposta motivata alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati a cui associare uno standard generale pari a 60 giorni lavorativi, per una percentuale di prestazioni compresa tra il 70% e il 90%, differenziata in relazione allo schema regolatorio di riferimento;

b) Introduzione dello standard generale associato all'indicatore Tempo di rettifica degli importi non dovuti (pari a 120 giorni lavorativi, per una percentuale di prestazioni compresa tra il 70% e il 90%, differenziata in relazione allo schema regolatorio di riferimento).

5) Ritiro rifiuti su chiamata:

a) Introduzione dello standard generale associato all'indicatore Tempo di ritiro rifiuti su chiamata (pari a 15 giorni lavorativi per una percentuale di prestazioni, compresa tra il 70% e il 90%, differenziata in relazione allo schema regolatorio di riferimento).

6) Continuità e regolarità del servizio:

a) Predisposizione di un Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e corretto funzionamento dei contenitori della raccolta stradale e di prossimità laddove non siano stati già implementati sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori o qualora tali sistemi non garantiscano ancora un'adeguata copertura del territorio;

b) Introduzione di indicatori di continuità e regolarità dei servizi di raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio delle strade.

- c) Classificazione delle interruzioni in relazione all'estensione dell'area interessata dalla mancata esecuzione del servizio:
 - Interruzioni rilevanti riguardanti un intero Comune o interi quartieri;
 - Interruzioni limitate che interessano zone circoscritte (alcune vie o porzioni di vie);
 - d) Differenziazione del parametro tempo di recupero sulla base di criteri rappresentativi delle caratteristiche della gestione (densità abitativa e affluenza turistica) e del tipo di servizio: ad esempio, per il servizio di raccolta e trasporto, il modello di raccolta e la frazione di rifiuto, mentre per il servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, in funzione della frequenza programmata;
 - e) Integrazione delle cause di forza maggiore già previste negli altri settori regolati con le specificità del settore dei rifiuti (coinvolgimento dell'ETC nell'attribuzione delle responsabilità per i casi di indisponibilità degli impianti di trattamento);
 - f) Per il servizio di raccolta e trasporto:
 - “Puntualità del servizio” (rapporto tra i servizi effettuati nel rispetto dei tempi previsti dal Programma delle attività di raccolta e trasporto e i servizi programmati) compreso tra l'80% e il 90%;
 - “Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e di prossimità non sovra-riempiti” (rapporto tra i contenitori non sovra-riempiti e il totale dei contenitori verificati nelle singole ispezioni effettuate nell'ambito del Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento dei contenitori) compreso tra l'80% e il 90%;
 - “Durata delle interruzioni” (tempo intercorrente tra l'inizio dell'interruzione e il momento in cui il servizio non espletato viene effettivamente svolto) pari a 24 ore per l'85% delle prestazioni;
 - “Numero di interruzioni” (nota: l'indicatore e il relativo standard saranno introdotti dal 1° gennaio 2025 a valle dell'analisi dei dati comunicati all'Autorità);
 - g) Per il servizio di spazzamento e lavaggio delle strade (qualora attivato):
 - Puntualità del servizio (rapporto tra i servizi effettuati nel rispetto dei tempi previsti dal Programma delle attività di spazzamento e lavaggio e i servizi programmati) compreso tra l'80% e il 90%;
 - “Durata delle interruzioni” (tempo intercorrente tra l'inizio dell'interruzione e il momento in cui il servizio non espletato viene effettivamente svolto), pari a 24 ore per l'85% delle prestazioni;
 - “Numero di interruzioni” (nota: l'indicatore e il relativo standard saranno introdotti dal 1° gennaio 2025 a valle dell'analisi dei dati comunicati all'Autorità);
- 7) Sicurezza del servizio:
- a) Introduzione dello standard generale associato all'indicatore Tempo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento (pari a 4 ore per una percentuale di prestazioni compresa tra il 70% e il 90%, differenziata in relazione allo schema regolatorio di riferimento);
 - b) Definizione di un tempo massimo per lo svolgimento delle attività di messa in sicurezza dell'area oggetto dell'abbandono di rifiuti (4 ore dall'arrivo sul luogo della chiamata) e della loro rimozione, ove previsto (15 giorni lavorativi dalla messa in sicurezza).
- 8) Obblighi di registrazione e comunicazione:

- a) Introduzione di modalità predefinite di registrazione e comunicazione dei dati inerenti agli indicatori di qualità;
- b) Predisposizione di un registro, disponibile su apposito supporto informatico, sul quale il gestore deve riportare le informazioni e i dati concernenti le richieste di prestazioni soggette a livelli generali di qualità;
- c) Introduzione in capo al gestore del servizio dell'obbligo di comunicare all'Autorità e all'ETC il set di dati inerenti agli indicatori di qualità per ciascuna gestione (come nel RQSII);
- d) Per i casi di avvicendamento gestionale nel corso del periodo regolatorio, introduzione di un periodo transitorio di 6 mesi dalla data di affidamento del servizio, in cui non sono cogenti gli obblighi di registrazione.

5. VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO

La presente Carta del servizio, ha validità a decorrere dal 01/01/2023.

Potrà essere aggiornata in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative del servizio, all'adozione di standard migliorativi, a nuove esigenze manifestate dall'Ente territorialmente competente, dal gestore e dall'utenza. Annualmente o in base alle esigenze, previo accordo con l'Ente Territorialmente Competente, il gestore può revisionare i contenuti del Materiale Informativo.

La Carta approvata sarà resa disponibile e scaricabile sul sito internet dell'ETC.

Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività di ripristino del servizio sono da considerarsi validi in condizioni di normale esercizio, inteso come la normale attività svolta dal gestore per garantire i livelli di servizio indicati nel presente documento. Sono esclusi gli eventi dovuti a fatti indipendenti dalla volontà e dalle capacità del gestore, di carattere straordinario ed imprevedibile (a titolo esemplificativo, danni causati da terzi con esclusione dei subappaltatori, scioperi non programmati, atti dell'Autorità pubblica indipendenti da colpa del gestore, calamità naturali, ecc.).

6. I SERVIZI EROGATI

La tassa sui rifiuti (TARI) è la quota che ogni cittadino deve sostenere per coprire i costi della gestione dei rifiuti urbani. La TARI è dovuta da chiunque occupi o conduca, a qualsiasi titolo, locali o aree coperte o scoperte adibite a qualsiasi uso sul territorio comunale, suscettibili di produrre rifiuti urbani. La TARI è destinata a coprire integralmente i costi per i servizi di igiene urbana svolti sul territorio e determinati sulla base del piano finanziario del servizio. Sono esclusi i costi relativi ai rifiuti speciali al cui smaltimento provvedono a proprie spese i relativi produttori comprovandone l'avvenuto trattamento in conformità alla normativa vigente. Per quanto riguarda le *utenze domestiche* la tassa viene calcolata considerando sia i metri quadrati dell'abitazione soggetta a tassazione sia il numero dei componenti del nucleo familiare, in modo da avere una correlazione diretta alla produzione dei rifiuti. Per quanto riguarda le *utenze non domestiche* la tassa viene calcolata con riferimento ai metri quadri operativi assoggettabili a tassazione e al coefficiente di produzione di rifiuto in base alla categoria merceologica di appartenenza. All'importo della TARI, deliberato dal Comune, si aggiunge l'Addizionale Provinciale, nella misura determinata dalla Provincia, a cui viene riversata totalmente.

Tutti sono tenuti ad accertarsi di essere in regola con questo pagamento per non incorrere in sanzioni.

6.1 il servizio di raccolta

Il servizio comprende la raccolta del rifiuto residuo e dei materiali raccolti in maniera differenziata e il loro conferimento presso le strutture di trasferimento, smaltimento e/o recupero finale. I rifiuti solidi urbani vengono raccolti col servizio 'porta a porta' in funzione delle previsioni insite nel Regolamento comunale di gestione dei rifiuti urbani. Si intendono servite tutte le zone del territorio comunale. Il conferimento dei rifiuti difforme rispetto a quanto normato dai regolamenti di igiene urbana vigente è oggetto di sanzioni da parte degli organismi di vigilanza e controllo (Polizia Municipale, Corpo Forestale, Compagnia barracellare, N.O.E dei Carabinieri, ecc.).

Si rinvia al Regolamento dei rifiuti urbani per i servizi resi, le tipologie di rifiuti raccolti e le modalità di raccolta

(porta a porta). La calendarizzazione di tutti i sistemi di raccolta è indicata nell'opuscolo consegnato alle utenze nel quale sono indicate le frequenze di prelievo e le modalità di conferimento dei rifiuti. È fatto obbligo a ogni utente di conferire i rifiuti secondo quanto indicato nell'apposito modulo rispettando criteri tali da evitare situazioni dannose da un punto di vista igienico e ambientale.

6.2 Il centro di raccolta comunale

Il Centro di raccolta comunale, comunemente "ecocentro", è un'area attrezzata dove i cittadini possono conferire i rifiuti urbani, materiali riciclabili, voluminosi e ingombranti. L'ecocentro comunale di Padria si trova in via Orani snc, è possibile consultare i giorni e gli orari di apertura al pubblico presso il sito del Comune. L'accesso è consentito solo ai cittadini e alle utenze non domestiche con sede nel Comune di Padria, regolarmente iscritte a ruolo. Le utenze domestiche possono conferire: rifiuti ingombranti, carta e cartone, vetro e lattine, plastica, sfalci e potature, legno, metalli vari, RAEE (Rifiuti da Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche come frigoriferi, computer, stampanti, lampade a risparmio energetico etc.), accumulatori al piombo, oli esausti vegetali (olio di cucina), oli esausti minerali (olio dell'automobile), contenitori etichettati T e/o F (Tossici e/o Infiammabili) vuoti o con residui, inerti (piccole quantità), pile esauste, farmaci scaduti, toner, vernici e pneumatici fuori uso.

7. PRINCIPI GENERALI

Il Gestore eroga i servizi nel rispetto dei seguenti principi.

7.1 Eguaglianza

Il Gestore si impegna al rispetto del principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi.

Nell'erogazione del servizio non può essere compiuta alcuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica e condizioni socio-economiche.

Viene, inoltre, garantita la parità di trattamento nello svolgimento del servizio prestato fra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie o fasce di utenti, nei limiti resi possibili dalle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale gestito.

Comunque, il Gestore si impegna a raggiungere, previa adeguata programmazione, il medesimo livello di servizio reso agli utenti in tutto il territorio di competenza, compatibilmente con le differenti caratteristiche territoriali.

Il Gestore si impegna a prestare una particolare attenzione, nell'erogazione del servizio, nei confronti dei soggetti diversamente abili, anziani ed appartenenti a fasce sociali deboli, conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.

7.2 Imparzialità

Il Gestore ha l'obbligo di ispirare il proprio comportamento nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. In funzione di tale obbligo deve essere svolta l'erogazione del servizio e devono essere interpretate le clausole generali e specifiche dei documenti di regolazione dello stesso e la normativa di settore.

7.3 Continuità - Disservizi

Il Gestore fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni secondo le modalità previste nella convenzione di servizio.

In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, il Gestore del servizio rifiuti deve intervenire per risolvere nel più breve tempo possibile il problema, adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile, provvedere, a richiesta, a fornire agli stessi tempestive informazioni sulle motivazioni e la durata del disservizio e garantire le prestazioni indispensabili per la tutela della salute e della sicurezza dell'utente.

La mancanza di servizio può essere imputabile solo a cause di forza maggiore (compresi gli impedimenti di terzi), guasti o manutenzioni necessarie a garantire qualità e sicurezza dello stesso, legittime azioni di tutela dei diritti dei lavoratori del settore (con salvaguardia dei minimi di servizio come da specifica normativa).

La segnalazione dei disservizi di norma avviene entro le 24 ore.

7.4 Partecipazione

Il Gestore garantisce sempre la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, che per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori. L'utente può produrre reclami, memorie e documenti; prospettare osservazioni, cui il Gestore è tenuto a dare riscontro.

7.5 Efficienza ed efficacia

Il servizio è erogato in modo da garantirne l'efficienza e l'efficacia nell'ottica del miglioramento continuo, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.

7.6 Cortesia

Il Gestore garantisce all'utente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo. A tal fine i dipendenti sono tenuti ad agevolare l'utente nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi, e a impegnarsi a soddisfare, ove possibile, le sue richieste.

7.7 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Il Gestore, nel redigere qualsiasi messaggio nei confronti degli utenti, pone la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli stessi.

7.8 Sicurezza e rispetto dell'ambiente e della salute

Il Gestore garantisce l'attuazione di un sistema di gestione della qualità, tendente al miglioramento continuo delle prestazioni, che assicuri la soddisfazione delle legittime esigenze e aspettative degli utenti.

Il Gestore del servizio rifiuti garantisce l'attuazione di un sistema di gestione ambientale, assicurando, per quanto connesso all'attività del servizio di gestione dei rifiuti urbani, il miglioramento continuo, la conformità alle norme di settore, la prevenzione e la riduzione integrate dell'inquinamento. Nello svolgimento del servizio e di ogni attività, garantisce inoltre, nei limiti delle proprie competenze, la tutela della salute e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori, nonché la salvaguardia dell'ambiente.

Il Gestore è tenuto a rispettare, anche per quanto attiene gli appalti, le leggi che disciplinano le attività in tali settori, con particolare riguardo al D.Lgs. 9 aprile 2008, n. 81 in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro. Resta comunque dovere civico e responsabilità degli utenti contribuire alla qualità del servizio adottando comportamenti rispettosi dell'ambiente e del pubblico decoro.

7.9 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". 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, modifica, 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 delle finalità sopra menzionate e, conseguentemente, trattati solo a tali fini dagli altri soggetti, a: 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 a elevare sanzioni amministrative secondo quanto previsto dalla normativa in materia. I dati anagrafici o contabili potranno essere comunicati alle Autorità che ne facessero richiesta per l'espletamento delle attività funzionali ad esse attribuite per legge, quale ad esempio l'Amministrazione finanziaria. Il trattamento dei dati sarà effettuato con l'ausilio di mezzi elettronici nonché, eventualmente, in forma cartacea da soggetti, interni ed esterni, autorizzati e formalmente incaricati dal Responsabile e a tal fine identificati, istruiti e resi edotti dei vincoli imposti dalla legge. Ogni interessato potrà sempre esercitare i diritti di cui all'art. 17 del GDPR (Regolamento UE 679/2016).

8. STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Il Gestore garantisce il rispetto degli standard di qualità del servizio erogato.

8.1 Attivazione dei servizi ai nuovi utenti – Consegna delle attrezzature

8.1.1 Servizio Tari

Il nuovo utente deve presentare la dichiarazione di iscrizione (o di variazione) secondo indicazioni del Settore Finanziario e Tributi. L'iscrizione a ruolo avviene entro 90 giorni dalla data dell'istanza. La dichiarazione deve essere trasmessa anche in caso di cessazione dell'occupazione/conduzione.

Le informazioni relative ai tributi e la modulistica necessaria per la gestione del tributo sono disponibili sul sito <https://www.comune.padria.ss.it/> nella pagina dedicata alla TARI.

E' possibile contattare l'ufficio tributi in orario dalle 8:30 alle 13:00 il lunedì, il mercoledì ed il venerdì ai seguenti indirizzi mail e recapiti telefonici:

Mendy Cherchi mail: tributi@comune.padria.ss.it pec: protocollo@pec.comune.padria.ss.it Tel: 079-807018 interno5

8.1.2 Servizio gestione rifiuti e tempo di consegna attrezzature per la raccolta

L'attivazione del servizio di raccolta dei rifiuti è immediata.

Il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta è pari a cinque (5) giorni lavorativi senza sopralluogo, pari a dieci (10) giorni lavorativi con sopralluogo.

8.2. Sistema di fatturazione o bollettazione

La tassa sui rifiuti è versata direttamente al Comune.

Ai fini del pagamento il versamento può essere effettuato:

- a) mediante modello di pagamento unificato di cui all'art. 17 del decreto legislativo 9 luglio 1997, n. 241;
- b) attraverso la piattaforma di cui all'articolo 5 del codice di cui al decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 (PagoPa), una volta attivato;

8.3. Modalità' di pagamento, morosità, penalità e controllo del credito insoluto

Gli importi dovuti sono individuati in rata unica o numero 3 (tre) rate a scadenza trimestrale. Il documento di pagamento risulta chiaro e leggibile; ad esso sono allegati i bollettini per l'importo rateale dovuto. Il Settore Finanziario e Tributi verifica periodicamente la regolarità dei pagamenti da parte delle utenze, con l'emissione dell'eventuale sollecito e, successivo, atto di accertamento per omesso/parziale versamento di quanto dovuto.

8.4. Reclami, rettifiche e richiesta informazioni

Il contribuente può presentare all'Ufficio Tributi, nelle forme previste per la presentazione della dichiarazione, una richiesta di informazione, un reclamo scritto o una richiesta di rettifica degli importi pretesi con l'invito di pagamento. L'Ufficio Tributi fa seguito alle richieste di cui alla frase presedente inviando, di norma con posta elettronica, una motivata risposta scritta entro 30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta

8.5 Sportello on line e sportello fisico

8.5.1 Il gestore della raccolta e trasporto mette a disposizione uno sportello online, accessibile tramite l'indirizzo <https://formulambiente.it/aree-operative-2/>, attraverso cui l'utente può richiedere assistenza anche mediante apposite maschere.

8.5.2 L'Ente territorialmente competente - **in aggiunta o in alternativa allo sportello online** – può prevedere l'apertura di uno o più sportelli fisici.

8.5.3 Lo sportello online consente di inserire le richieste per il **ritiro dei rifiuti su chiamata**, segnalazioni per **disservizi** e richieste per la **riparazione delle attrezzature** per la raccolta domiciliare (**QUALORA ATTIVATO**).

8.6 Servizio telefonico

8.6.1 Il gestore dei servizi di raccolta e trasporto dispone di un **numero verde totalmente gratuito**, per richiedere assistenza: **800 555 122 (da rete Fissa) – 079 4129203 (da rete Mobile)**.

8.6.2 Al numero verde possono essere inoltrate richieste per il **ritiro dei rifiuti su chiamata**, segnalazioni per **disservizi** e richieste per la **riparazione delle attrezzature (QUALORA ATTIVATO)** per la raccolta domiciliare e **richiedere informazioni**.

8.7 Contenuti informativi minimi dei punti di contatto con l'utente

Il gestore della raccolta e trasporto mette a disposizione i seguenti **contenuti informativi**, accessibile tramite l'indirizzo <https://formulambiente.it/aree-operative-2/>

- a) frequenza, giorni e orari delle raccolte e dello spazzamento delle strade;
- b) i rifiuti conferibili e calendario;
- c) descrizione delle corrette modalità di conferimento;
- d) ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri di raccolta ed elenco dei rifiuti conferibili;
- e) ulteriori suggerimenti per ridurre la produzione di rifiuti.

8.8 Servizi di ritiro su chiamata

8.8.1 Il gestore dei servizi di raccolta e trasporto garantisce un numero minimo di un **(1) ritiro mensile per utenza** a bordo strada con un limite di **cinque (5) pezzi per ciascun ritiro**.

8.8.2 La richiesta di ritiro può essere effettuata:

telefonticamente: 800 555 122 (da rete Fissa) – 079 4129203 (da rete Mobile)

La richiesta deve contenere almeno i seguenti dati obbligatori:

- a) i dati identificativi dell'utente:
 - il nome ed il cognome e il codice fiscale;
 - il codice utente;
 - il codice utenza e l'indirizzo dell'utenza presso cui si richiede il ritiro;
 - il recapito di posta elettronica o telefonico al quale essere eventualmente ricontattato per l'effettuazione del servizio;
- b) i dati relativi ai rifiuti da ritirare e, in particolare, la tipologia e il numero di rifiuti oggetto del ritiro.

8.9 Disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare

8.9.1 La segnalazione per disservizi può essere effettuata **telefonticamente: 800 555 122 (da rete Fissa) – 079 4129203 (da rete Mobile)**;

Il gestore registrerà le seguenti informazioni:

- a) il codice di rintracciabilità con cui identifica la singola richiesta di prestazione;
- b) il codice con cui individua la prestazione;
- c) i dati identificativi del richiedente, ove previsto, quali: nome, cognome, codice utente, quest'ultimo ad eccezione delle nuove attivazioni;
- d) i dati identificativi dell'utenza: codice utenza, ad eccezione delle nuove attivazioni;
- e) la tipologia di utenza, distinguendo tra domestica e non domestica;
- f) la data di ricevimento della richiesta di prestazione;
- g) la data di ricevimento del reclamo, ovvero della richiesta scritta di informazioni, oppure della richiesta di attivazione del servizio, ricevuti dall'utente da parte del gestore del servizio gestione tariffe e rapporto con gli utenti;

8.9.2 La richiesta della riparazione delle attrezzature (**QUALORA ATTIVATO**) può essere effettuata:

800 555 122 (da rete Fissa) – 079 4129203 (da rete Mobile)

Il gestore registrerà le seguenti informazioni:

- a) il codice di rintracciabilità con cui identifica la singola richiesta di prestazione;
- b) il codice con cui individua la prestazione;
- c) i dati identificativi del richiedente, ove previsto, quali: nome, cognome, codice utente, quest'ultimo ad eccezione delle nuove attivazioni;
- d) i dati identificativi dell'utenza: codice utenza, ad eccezione delle nuove attivazioni;
- e) la tipologia di utenza, distinguendo tra domestica e non domestica;
- f) la data di ricevimento della richiesta di prestazione;
- g) la data di invio al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti della risposta al reclamo o alla richiesta scritta di informazioni, ovvero la data di consegna delle attrezzature.

8.10 Continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto

8.10.1 Il gestore della raccolta e trasporto mette a disposizione una mappatura delle diverse aree di **raccolta stradale e di prossimità**, indicando per ciascuna di esse il numero di contenitori e le frazioni di rifiuti raccolte in modo differenziato, accessibili tramite l'indirizzo <https://formulambiente.it/aree-operative-2/>

8.10.2 Il gestore della raccolta e trasporto ha predisposto Programma delle attività di raccolta e trasporto, da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada/via della gestione e su base giornaliera, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività e la frazione di rifiuto oggetto di raccolta esso è accessibile tramite l'indirizzo <https://formulambiente.it/aree-operative-2/>

Il servizio viene svolto ovunque nella fascia oraria 6:00 - 12:30.

8.11 Continuità e regolarità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade

8.11.1 Il gestore dello spazzamento delle strade ha predisposto un Programma delle attività di spazzamento, accessibile tramite l'indirizzo <https://formulambiente.it/aree-operative-2/>. Il servizio viene svolto nella fascia oraria 6:00 – 12:30.

8.12 Sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani (QUALORA ATTIVATO)

Il gestore del servizio di raccolta e trasporto dispone di un numero verde gratuito dedicato raggiungibile 24 ore su 24, sia da rete fissa, che da rete mobile, con passaggio diretto, anche mediante trasferimento della chiamata, a un operatore di centralino di pronto intervento o a un operatore di pronto intervento senza necessità di comporre altri numeri telefonici, o prevedendo la richiamata all'utente da parte del gestore del pronto intervento.

Il numero di pronto intervento è: ____ ____ ____

Il cittadino può segnalare:

- a) richieste di pronto intervento per la rimozione di rifiuti abbandonati, laddove presentino profili di criticità in tema di sicurezza, ovvero ostacolano la normale viabilità o generino situazioni di degrado o impattino sulle condizioni igienico-sanitarie;
- b) richieste di pronto intervento riguardanti la rimozione dei rifiuti stradali in seguito a incidenti, laddove ostacolano la normale viabilità o creino situazioni di pericolo;
- c) richieste di pronto intervento per errato posizionamento o rovesciamento dei cassonetti della raccolta stradale e di prossimità o dei cestini, nel caso in cui costituiscano impedimento alla normale viabilità.

9. TUTELA DELL'UTENTE

9.1 Semplificazione delle procedure

Il Gestore provvede alla razionalizzazione, riduzione, semplificazione ed informatizzazione delle procedure, impegnandosi a ridurre, per quanto possibile, gli adempimenti richiesti agli utenti ed a fornire gli opportuni chiarimenti su di essi, adottando gli strumenti necessari a questo fine (call center, sito web, ecc.).

9.2 Rapporti con gli utenti

Il Gestore fornisce le informazioni nei termini massimi di 30 giorni qualora non disponibili sul sito.

9.3 Valutazione della qualità del servizio erogato

Il Gestore, sulla base dello Schema Regolatorio adottato dall'Ente, assume l'onere di produrre la reportistica prevista dalla delibera ARERA n. 15/2022/R/RIF del 18/01/2022.

9.4 Obblighi di registrazione e comunicazione

Gli obblighi di rendicontazione della qualità del servizio sono rendicontati al Comune, all'autorità e pubblicati secondo le modalità previste dal Titolo XII del TQRIF "Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani".