

Carta Qualita'

Integrata



Carta Qualita'
Comune di Castelvetro
Gestore Tariffe e Rapporto
Con gli Utenti

Carta Qualita'
Raggruppamento Temporaneo
di Imprese
Sager/Ecoburgus
Gestore servizi di Igiene Urbana

CARTA QUALITÀ TARI ANNO 2022-2023 COMUNE DI CASTELVETRANO



Ufficio Tributi

Indirizzo: Piazza Umberto I n.3/5, 91022, Castelvetro (TP)

Tel: 0924909001/111

E-mail: protocollo@pec.comune.castelvetro.tp.it

Sito: www.comune.castelvetro.tp.it

Responsabile: Dott. Michele Grimaldi

SOMMARIO

PREMESSA.....	3
COSA È E A COSA SERVE LA CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO	3
PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI.....	4
INFORMAZIONI SUI GESTORI.....	5
CERTIFICAZIONI ADOTTATE DAI GESTORI.....	5
PRINCIPI FONDAMENTALI	6
1. Rispetto delle normative e onestà.....	6
2. Eguaglianza di trattamento	6
3. Imparzialità	6
4. Continuità	6
5. Chiarezza e trasparenza	7
6. Efficienza ed efficacia	7
7. Partecipazione.....	7
8. Chiarezza e comprensibilità dei messaggi.....	7
9. Tutela dell'ambiente	7
10. Cortesia	7
11. Semplificazione delle procedure	7
TRASPARENZA	7
TASSA SUI RIFIUTI.....	7
1. Modalità di calcolo.....	7
2. Modalità di pagamento.....	8
3. Ulteriore invio di documenti relativi alla Tari	9
POSIZIONAMENTO MATRICE SCHEMI REGOLATORI	9
PRESTAZIONI SOGGETTE A STANDARD DI QUALITÀ E DESCRIZIONE DEGLI INDICATORI UTILIZZATI PER MONITORARE TALI PRESTAZIONI	10
OBBLIGHI DI SERVIZIO.....	10
1. Modalità di attivazione del servizio	11
2. Modalità di variazione	12
2.2. Esclusioni e riduzioni TARI	12
3. Modalità di cessazione TARI.....	12
4. Reclami	13
5. Richieste scritte di informazioni.....	14
6. Richieste scritte di rettifica degli importi addebitati	14
7. Richiesta di rettifica degli importi non dovuti.....	15
7.1 Rimborsi	15
8. Rateizzazione.....	15
8.1 Ulteriore rateizzazione dei documenti di riscossione (Art. 27 del TQRIF)	15
PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE (Titolo IV del TQRIF).....	16
ATTIVITÀ DI ACCERTAMENTO E RECUPERO DELL'EVASIONE/ELUSIONE	17

RISCOSSIONE.....	17
STANDARD DI QUALITÀ.....	17
CONTATTI E INFORMAZIONI.....	20
DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE	21
DOVERI DEGLI UTENTI.....	21
TUTELA DEL CITTADINO.....	21
CONCILIAZIONE	21
PRIVACY	21
VALIDITÀ DELLA CARTA	22

PREMESSA

La nuova regolazione sulla qualità del servizio rifiuti, introdotta dall'ARERA con la delibera n. 15 del 18 gennaio 2022, pone in capo all'**Ente territorialmente competente l'obbligo di approvare per ogni gestione un'unica Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani**. In caso di pluralità di gestori dei singoli servizi, l'Ente territorialmente competente dovrà anche integrare in un unico testo coordinato i contenuti delle Carte di qualità predisposte dai singoli gestori ciascuno per i servizi di rispettiva competenza.

La Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani dovrà poi:

- essere pubblicata sul sito web del gestore del servizio integrato, ovvero di ciascun gestore dei singoli servizi che lo compongono;
- essere conforme alle disposizioni del TQRIF allegato alla sopracitata delibera 15/2022;
- indicare il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori;
- contenere, con riferimento a ciascun servizio, l'indicazione degli obblighi di servizio, degli indicatori e dei relativi standard di qualità contrattuale e tecnica previsti dall'Autorità, nonché degli standard ulteriori o migliorativi previsti dall'Ente territorialmente competente.

Si precisa che per il servizio di gestione dei rifiuti urbani, a differenza di altri servizi regolati dall'ARERA, la normativa non prescrive uno schema di riferimento unico per la predisposizione della Carta della qualità dei servizi. Pertanto, per gli aspetti di qualità attinenti ai rapporti tra gestore del servizio e utente a livello nazionale, si fa riferimento alle disposizioni di carattere generale, in primis alla direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri 27 gennaio 1994, che introduce i principi a cui deve essere uniformata progressivamente l'erogazione dei servizi pubblici e, nello specifico, i concetti di standard di qualità e quantità delle prestazioni rese dai soggetti erogatori del servizio. Tuttavia, la presente Carta della qualità del servizio contiene tutti gli elementi minimi richiesti dalla regolazione.

COSA È E A COSA SERVE LA CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

La Carta della qualità del servizio è il documento con cui il soggetto gestore sancisce il proprio **impegno ad assicurare ai cittadini-utenti un determinato livello di qualità delle prestazioni erogate**, in modo da garantire la chiarezza del rapporto e il miglioramento continuo del servizio.

La **Carta Qualità** è anche un mezzo di comunicazione fondamentale per aiutare il cittadino a scoprire le attività del Comune e, in modo particolare, a conoscere gli strumenti disponibili per ricevere informazioni e/o servizi. Rappresenta quindi il sistema di comunicazione istituzionale attraverso il quale il Comune, si impegna a fornire ai propri portatori di interesse informazioni sempre più accessibili, immediate, trasparenti e complete promuovendo la conoscenza dei servizi e dei relativi standard qualitativi.

Lo scopo della Carta è fissare i principi per l'erogazione del servizio, stabilire standard generali, riferibili alla qualità complessiva delle prestazioni ed agli standard specifici, riferiti a prestazioni che l'utente può percepire in modo immediato e diretto (es. tempi di risposta a reclami e alle richieste formalmente presentate e tempi di attesa allo sportello, ecc.).

La Carta Qualità – TARI (Tassa sui rifiuti) persegue l'obiettivo di armonizzare le disposizioni tributarie in materia con le esigenze espresse dall'utenza, nella ricerca della qualità e dell'economicità del servizio pubblico offerto, in linea con gli obblighi di integrità previsti dalle più recenti normative in merito alla trasparenza, tutela del

cittadino e della qualità del servizio (Deliberazione ARERA n. 444 del 31 ottobre 2019 – Deliberazione ARERA n. 15 del 18 gennaio 2022), garantendo ai cittadini il rispetto degli standard minimi di servizio e promuovendo il miglioramento continuo in termini di attività e risultati raggiunti.

Per i cittadini fruitori dei servizi la carta costituisce un importante elemento di garanzia; con questo atto l'Ente assume la propria responsabilità nel rispetto di standard e parametri predefiniti, misurati e verificati periodicamente.

La carta qualità del servizio è stata introdotta come documento obbligatorio per il servizio di gestione dei rifiuti dal "Documento per la Consultazione 352/2019/R/RIF" e dall'art. 8 e 3 della delibera ARERA 444/2019 RIF/R e deve essere aggiornata in riferimento a quanto disposto dal "Testo Unico per la Regolazione della Qualità del Servizio di Gestione dei Rifiuti Urbani" (TQRIF), allegato alla Deliberazione ARERA n. 15/2022.

La Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, di cui al comma 5.1 del TQRIF ARERA deve essere pubblicata ai sensi dell'articolo 3 del TITR sul sito web del gestore del servizio integrato, ovvero di ciascun gestore dei singoli servizi che lo compongono, deve essere conforme alle disposizioni del TQRIF, indicare il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori, e contenere, con il riferimento a ciascun servizio, l'indicazione degli obblighi di servizio, degli indicatori e relativi standard di qualità contrattuale e tecnica previsti dall'Autorità, nonché degli standard ulteriori o migliorativi previsti dall'Ente territorialmente competente.

PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI

- 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.
- Legge 14 novembre 1995, n.481; affida ad ARERA il compito - tra gli altri - di promuovere la tutela degli interessi di utenti e consumatori, tenuto conto della normativa comunitaria in materia e degli indirizzi di politica generale formulati dal Governo, nonché di contemperare, nella definizione del sistema tariffario, gli obiettivi economico-finanziari dei soggetti esercenti il servizio con gli obiettivi generali di carattere sociale.
- Legge 24 dicembre 2007, n. 244 "*Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato* (legge finanziaria 2008)"; in particolare, all'art. 1, comma 461, si prevede 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.
- Legge 24 marzo 2012, n. 27. Conversione, con modificazioni, del decreto-legge 24 gennaio 2012, n. 1, "*Misure urgenti in materia di concorrenza, liberalizzazioni e infrastrutture*".
- Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 sul Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni.
- 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 18 gennaio 2022 n.15/2022/R/rif sulla Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

INFORMAZIONI SUI GESTORI

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è il Comune di Castelvetro, con sede in Piazza Umberto I n.3/5, 91022, Castelvetro (TP), il cui Consiglio Comunale approva ogni anno le tariffe da applicare per la TARI. Il Comune di Castelvetro, inoltre, è disponibile agli utenti tramite il numero 0924909001/111 e la piattaforma dedicata online al link:



<https://tributi.comune.castelvetro.tp.it/>

Il Comune ha provveduto ad affidare a RTI Sager S. R. L. – ECO BURGUS S.R.L., con sede della Mandataria SAGER, in Via Roma, snc, 33048, San Giovanni al Natisone (UD), la gestione della raccolta e trasporto dei rifiuti solidi urbani e dello spazzamento e lavaggio strade.

I servizi erogati da RTI Sager S. R. L. - ECO BURGUS S.R.L., in quanto soggetto gestore del servizio integrato dei rifiuti per il Comune, possono essere raggruppati come segue:

- Igiene del suolo
- Raccolta rifiuti indifferenziati
- Raccolta differenziata

Le informazioni relative alle modalità di conferimento da parte degli utenti sono consultabili nella Parte Seconda della presente Carta della Qualità del Servizio e, per comodità, sono riassunte di seguito e sono consultabili sul sito istituzionale del Comune di Castelvetro al link:



<https://tari.immediaspa.com/castelvetro/images/PDF%20Castelvetro/calendario.pdf>

Calendario per la raccolta dei rifiuti Zona 1:

Lunedì:	Organico - Vetro e Metalli
Martedì:	Indifferenziato
Mercoledì:	Organico
Giovedì:	Plastica
Venerdì:	Organico - Carta e Cartone
Sabato:	Indifferenziato

Calendario per la raccolta dei rifiuti Zona 2:

Lunedì:	Indifferenziato
Martedì:	Organico - Carta e Cartone
Mercoledì:	Plastica
Giovedì:	Organico - Vetro e Metalli
Venerdì:	Indifferenziato
Sabato:	Organico

CERTIFICAZIONI ADOTTATE DAI GESTORI

L'impostazione e la filosofia dell' RTI SAGER/ECOBURGUS rendeva le aziende antropologicamente candidate naturali alla certificazione dei propri requisiti di qualità richiesti e attesi dal mercato nell'ambito della norma internazionale ISO 9001 per la gestione della qualità (emessa nel 1987) e di quelli del proprio sistema di gestione ambientale nell'ambito della norma internazionale ISO 14001, pubblicata per la prima volta nel 1994. Nel 1997, la Mandataria SAGER, alla quale spetta l'Assicurazione Qualità dei servizi erogati ha quindi implementato il proprio Sistema Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9002 (certificato nel 1998) nell'ambito

del sistema di gestione generale, con l'obiettivo di assicurare la qualità del rapporto con il cliente, oltre che per rafforzare l'economicità e la competitività dei servizi forniti.

In questa prospettiva di continuo miglioramento organizzativo, ha assunto particolare rilevanza codificare un proprio Sistema di Gestione Ambientale che, integrandosi con il Sistema Qualità, consentisse di certificare il livello delle prestazioni della SAGER anche sotto il profilo del rispetto dell'ambiente, controllando l'impatto dei servizi, adottando una politica ambientale e stabilendo degli obiettivi ambientali definiti, tenendo conto delle prescrizioni legislative che ne costituiscono il requisito minimo.

Il Sistema integrato di gestione così implementato è stato certificato conforme ai requisiti della normativa UNI EN ISO 14001 nel marzo del 2001.

In seguito all'entrata in vigore della norma UNI EN ISO 9001:2000 e successivamente della norma revisionata UNI EN ISO 14001:2004 SAGER ha deciso di articolare il Sistema di gestione aziendale per processi: un approccio che consente, a partire dall'identificazione degli stessi, delle loro interazioni e delle funzioni responsabili della loro gestione e controllo, di perseguire con continuità obiettivi mirati e personalizzati sulle diverse filiere di attività, con il fine principale di accrescere la soddisfazione dei clienti.

La Mandataria SAGER ha redatto il Manuale del Sistema di Gestione Integrato Qualità–Ambiente secondo una struttura logica che si ricollega primariamente a quella prevista dalla norma di riferimento per la Qualità UNI EN ISO 9001:2008, pur conservando tutti i requisiti previsti dalla norma ISO 14001:2004 relativamente agli aspetti ambientali.

Il Manuale è articolato per aree tematiche secondo un approccio per processi, dove per processo si intende un sistema di attività che utilizza risorse per trasformare elementi in ingresso in elementi in uscita.

Al fine di semplificare e favorire la lettura del testo, si riportano di seguito due tabelle con l'indicazione della corrispondenza tra le norme UNI EN ISO 9001:2008 e UNI EN ISO 14001:2004 e i capitoli del Manuale (scarica PDF). In tal modo, diviene agevole individuare in quali capitoli sono soddisfatti i requisiti delle norme di riferimento.

Per ogni maggiore ragguaglio si rimanda alla Parte Seconda della presente Carta della Qualità del Servizio, quella predisposta dal Gestore del Servizio Rifiuti.

PRINCIPI FONDAMENTALI

I servizi sono erogati secondo principi di eguaglianza, imparzialità, semplificazione, continuità, efficienza, efficacia e partecipazione e nel rispetto delle norme di riferimento, salvaguardando i diritti alla privacy e perseguendo il miglioramento continuo.

1. Rispetto delle normative e onestà

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

2. Eguaglianza di trattamento

Il Comune si impegna a garantire parità di condizioni di fruizione e uguaglianza di trattamento nell'erogazione dei servizi verso tutti gli utenti e di non discriminazione per gli stessi. 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 dei sistemi infrastrutturale gestito.

3. Imparzialità

L'erogazione del servizio, l'interpretazione delle clausole generali e specifiche dei documenti di regolazione dello stesso e la normativa di settore vengono espletati adottando criteri di obiettività, neutralità e imparzialità.

4. Continuità

Il Comune si impegna a garantire la continuità e la regolarità di erogazione dei servizi ai propri utenti. Eventuali interruzioni nella normale erogazione dei servizi saranno considerate giustificate unicamente se conseguenti a situazioni imprevedibili o a cause di forza maggiore. In tali casi il Comune si impegna a garantire un'efficace e tempestiva comunicazione di tali interruzioni nei confronti della propria utenza e si impegna a ridurre al minimo, per quanto possibile e nel rispetto delle normative vigenti, i tempi di disservizio.

5. Chiarezza e trasparenza

Deve essere garantita un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio;

6. 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 a tale scopo conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.

7. Partecipazione

Il Comune garantisce sempre la propria disponibilità alla partecipazione dell'utente per la 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 presentare reclami, memorie e documenti, prospettare osservazioni, cui il Comune e/o il gestore è tenuto a dare riscontro.

8. Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

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

9. Tutela dell'ambiente

Nell'attuazione dei propri compiti il soggetto gestore si impegna a garantire, l'efficienza dei mezzi e degli impianti quotidianamente usati, nonché il costante controllo delle emissioni e dispersioni sul suolo, nell'aria e nell'acqua;

10. Cortesia

Il gestore si impegna a garantire agli utenti un rapporto basato sulla cortesia, educazione e rispetto;

11. Semplificazione delle procedure

Il gestore si impegna a proporre all'utente procedure semplici e ne facilita l'accesso alla documentazione.

TRASPARENZA

Tutte le informazioni sulla trasparenza previste dalla delibera ARERA 444/2019 (e relativo allegato TITR) ed i relativi contenuti sono disponibili al link:



<https://tari.immediaspa.com/castelvetrano/hh/index.php>

TASSA SUI RIFIUTI

A decorrere dal 1° gennaio 2014 è stata istituita la Tassa sui Rifiuti (TARI) in base a quanto previsto dall'art. 1, comma 639 e seguenti Legge 147/2013, come aggiornati, da ultimo, dall'art.1, comma 780, Legge 160/2019.

1. Modalità di calcolo

La tassa sui rifiuti è calcolata ai sensi della normativa prevista dal comma 639 e seguenti dell'articolo 1 Legge 27 dicembre 2013, n. 147 e del D.P.R.27 aprile 1999, n. 158, della deliberazione n. 443 del 31/10/2019 ARERA, adottando il Metodo Tariffario per il servizio integrato di gestione dei Rifiuti (MTR), della Deliberazione n. 363

del 03 agosto 2021, adottando il Metodo Tariffario rifiuti (MTR2) per il secondo periodo regolatorio 2022-2025 e del "Regolamento comunale per l'applicazione e la disciplina dell'Imposta Unica Comunale (IUC)", approvato con delibera di Consiglio Comunale n. 61 del 01/08/2014.

La tassa è istituita a copertura integrale dei costi relativi al servizio di gestione dei rifiuti urbani e simili al servizio, comprende lo spazzamento, la raccolta, il trasporto, il recupero, il riciclo, il riutilizzo, il trattamento e lo smaltimento dei rifiuti.

La tariffa è commisurata alle quantità e qualità medie ordinarie di rifiuti prodotti per unità di superficie in relazione agli usi e alla tipologia di attività svolta sulla base dei criteri determinati con il D.P.R. 158/1999 ad oggetto: "Regolamento recante norme per la elaborazione del metodo normalizzato per definire la tariffa del servizio di gestione del ciclo dei rifiuti urbani."

La tariffa è composta da una quota fissa determinata in relazione alle componenti essenziali del costo del servizio di gestione dei rifiuti, riferite in particolare agli investimenti per le opere ed ai relativi ammortamenti, e da una quota variabile rapportata alle quantità di rifiuti conferiti, al servizio fornito e all'entità dei costi di gestione, in modo che sia assicurata la copertura integrale dei costi di investimento e di esercizio, ricomprendendo anche i costi di smaltimento di cui all'art. 15 del D.Lgs. 36/2003.

La tassa è dovuta da chiunque possieda o detenga a qualsiasi titolo locali ed aree scoperte, adibiti a qualsiasi uso e suscettibili di produrre rifiuti urbani. La TARI è corrisposta in base a tariffa commisurata ad anno solare, cui corrisponde un'autonoma obbligazione tributaria, determinata sulla base del costo del servizio quantificato dal Piano Economico Finanziario.

Le tariffe della Tari, suddivise tra utenze domestiche e utenze non domestiche, vengono annualmente definite con deliberazione del Consiglio Comunale e pubblicate sul sito del Ministero dell'economia e finanze. Le tariffe sono consultabili sul sito della trasparenza rifiuti sopra citato alla voce "3.1.j Regole per il calcolo della tariffa", o per quelle del 2022, direttamente al link:



<https://tari.immediaspa.com/castelvetrano/images/PDF%20Castelvetrano/TARIFFE%20TARI%202022.pdf>

Per le utenze domestiche l'importo dovuto viene calcolato moltiplicando la tariffa "Parte Fissa", correlata alla superficie calpestabile detenuta espressa in metri quadrati e sommando l'importo della tariffa "Parte Variabile" determinato in base al numero dei componenti presenti nell'immobile.

Per le utenze non domestiche la tariffa si diversifica sulla base delle tipologie di attività (categorie) previste dal D.P.R. 158/1999, infatti l'importo dovuto viene calcolato moltiplicando la tariffa "Parte Fissa e Parte Variabile", stabilita per ogni categoria, per la superficie calpestabile detenuta espressa in metri quadrati sia si tratti di locali, sia di aree scoperte.

Alla tassa si aggiunge la percentuale dovuta per il TEFA (Tributo per l'esercizio delle funzioni di tutela, protezione e igiene dell'ambiente, ex art. 19 D.Lgs. 504/1992 e art. 38 bis D.L. 124/2019), di competenza della Città Metropolitana di appartenenza. A partire dall'1.1.2021 il versamento degli importi dovuti a titolo di TEFA deve essere effettuato utilizzando lo specifico codice tributo "TEFA" istituito da Agenzia delle Entrate, pertanto, quanto dovuto a titolo di TEFA dovrà essere versato separatamente da quanto dovuto a titolo di TARI.

Il corretto utilizzo del nuovo codice tributo "TEFA" permette che il pagamento sia indirizzato direttamente all'Ente destinatario ovvero alla Città Metropolitana.

2. Modalità di pagamento

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti (Comune) è tenuto ad inviare almeno una volta all'anno il documento di riscossione secondo le modalità e con i contenuti prescritti agli Articoli 4, 5, 6, 7 e 8 del TITR, fatta salva la possibilità per il gestore, in accordo con l'Ente territorialmente competente, di prevedere una maggiore frequenza di invio del documento di riscossione, comunque non superiore al bimestre.

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

L'importo della TARI viene quantificato dal Comune annualmente sulla base delle tariffe approvate dal Consiglio Comunale calcolate tenendo conto del Piano Economico Finanziario e viene comunicato con apposito avviso di pagamento recapitato al domicilio fiscale di ogni singolo contribuente (coincidente con la residenza anagrafica,

salvo diversa comunicazione) che ha regolarmente denunciato l'occupazione di un immobile sul territorio comunale mediante la dichiarazione TARI, oppure che è stato accertato d'ufficio.

In particolare, è previsto l'invio di un documento di riscossione in formato cartaceo, fatta salva la scelta dell'utente di ricevere il documento medesimo in formato elettronico. L'importo addebitato può essere versato in un'unica soluzione o in più rate (stabilite annualmente tramite Delibera di Consiglio) presso qualunque ufficio postale o sportello bancario, utilizzando il modello F24 semplificato precompilate allegato all'avviso di pagamento.

I cittadini che non dovessero ricevere l'avviso di pagamento TARI potranno richiederne copia all'Ufficio Tributi al numero 0924909645 oppure tramite la piattaforma dedicata online al link:



<https://tributi.comune.castelvetrano.tp.it/>

3. Ulteriore invio di documenti relativi alla Tari

- **Documenti di Rimborso o Compensazione**, su specifica istanza del contribuente è possibile richiedere l'autorizzazione a procedere alla compensazione delle somme a credito dell'imposta TARI non dovuta e versata, senza computo dei relativi interessi, con le somme dovute per la medesima e/o altra imposta comunale, in occasione della scadenza di versamento immediatamente successiva e fino ad esaurimento del credito d'imposta; sulla base della richiesta pervenuta ed in esito alle verifiche compiute, il funzionario responsabile autorizza la compensazione, rilasciando al contribuente, in luogo del rimborso, un'attestazione indicante l'ammontare del credito e degli importi compensabili per ogni annualità d'imposta.
- **Documenti di Sollecito di pagamento**, sono emessi con cadenza annuale nei confronti dei cittadini che non risultano in regola con i pagamenti TARI. Si tratta di avvisi cosiddetti "bonari" che, se pagati entro il termine indicato, non comportano sanzioni ed interessi. Sono notificati a mezzo PEC o raccomandata A/R.
- **Avvisi di Accertamento intimazione a adempiere**, sono emessi con cadenza annuale nei confronti dei cittadini che hanno omesso l'obbligo di dichiarazione TARI oppure omesso il pagamento TARI sollecitato in tutto o in parte. Si tratta di avvisi di accertamento che comportano sanzioni ed interessi previsti dalla normativa vigente in materia di tributi locali. Sono notificati a mezzo PEC o raccomandata A/R o Atti Giudiziari.

POSIZIONAMENTO MATRICE SCHEMI REGOLATORI

Secondo l'Art 3 del TQRIF, L'ETC (Ente Territorialmente Competente), per il Comune di Castelvetrano, ha individuato il posizionamento della gestione nella Matrice degli schemi di riferimento all'interno dello **Schema I**, determinando i relativi obblighi applicabili alla gestione medesima e consentendo in tal modo la corretta valorizzazione dei costi previsionali eventualmente connessi all'adeguamento agli obblighi di qualità previsti dal TQRIF nel Piano Economico Finanziario (PEF) 2022- 2025.

		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

PRESTAZIONI SOGGETTE A STANDARD DI QUALITÀ E DESCRIZIONE DEGLI INDICATORI UTILIZZATI PER MONITORARE TALI PRESTAZIONI

Sulla base dello schema regolatorio scelto, la Carta della qualità deve contenere, con riferimento a ciascun servizio, l'indicazione:

- degli obblighi di servizio;
- degli indicatori e dei relativi standard di qualità contrattuale e tecnica previsti dall'Autorità;
- degli standard ulteriori o migliorativi previsti dall'Ente territorialmente competente.

OBBLIGHI DI SERVIZIO

Vengono di seguito esplicitati gli obblighi di servizio elencati nella riportata Tabella 2, secondo lo schema regolatorio prescelto (**Schema I**) e in base ai contratti in essere.

Tabella 2 – Obblighi di servizio previsti per ciascuno Schema regolatorio				
	Schema I	Schema II contrattuale	Schema III tecnica	Schema IV Contrattuale e tecnica
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all'Articolo 5	SI	SI	SI	SI
Modalità di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 e all'Articolo 7	SI	SI	SI	SI
Art 10 e 11. Modalità per la variazione o cessazione del servizio	SI	SI	SI	SI
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 13, all'Articolo 17 e all'Articolo 18	SI	SI	SI	SI
Art 19 e 22. Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e <i>online</i>	n.a.	SI	SI	SI
Obblighi di servizio telefonico di cui all'Articolo 20 e all'Articolo 22	SI	SI	SI	SI
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3)	SI	SI	SI	SI
Art. 29 e 30. Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi	SI	SI	SI	SI
Art 32 Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare	SI	SI	SI	SI
Art 35.1 Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità	SI	SI	SI	SI
Art. 35.2 Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto	SI	SI	SI	SI
Articoli 35.3 e 35.4 Nelle gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, ovvero anche laddove l'implementazione di tali sistemi non assicuri ancora un'adeguata copertura del territorio servito,	n.a.	n.a.	SI	SI

predisposizione di un Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità				
Art 36 Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto	n.a.	n.a.	n.a.	SI
Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 42.1	SI	SI	SI	SI
Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 43	n.a.	n.a.	n.a.	SI
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Articolo 48	SI	SI	SI	SI

1. Modalità di attivazione del servizio

I soggetti obbligati provvedono a consegnare al Comune la dichiarazione di attivazione del servizio, redatta sui moduli appositamente predisposti dallo stesso, entro **60 giorni** dalla data di inizio del possesso o della detenzione dei locali e delle aree assoggettabili al tributo.

La dichiarazione di attivazione del servizio ha effetto anche per gli anni successivi finché non si verifichi una modifica dei dati dichiarati cui consegua un diverso ammontare della tassa.

Il modulo di dichiarazione di **attivazione** del servizio è compilabile on line, disponibile presso i punti di contatto con l'utente o scaricabile anche sul sito internet istituzionale dell'Ente ai link:

UTENZE DOMESTICHE



<https://tari.immediaspa.com/castelvetrano/images/PDF%20Castelvetrano/Attivazione%20DOMESTICHE%20TARI%20Castelvetrano.pdf>

UTENZE NON DOMESTICHE



<https://tari.immediaspa.com/castelvetrano/images/PDF%20Castelvetrano/Attivazione%20NON%20DOMESTICHE%20TARZZI%20Castelvetrano.pdf>

e all'interno della sezione "Istanze" presente nella piattaforma online dedicata accessibile dal sito istituzionale del gestore previa autenticazione con SPID/CIE al link:



<https://tributi.comune.castelvetrano.tp.it/>

La dichiarazione dovrà pervenire al protocollo dell'Ente con le seguenti modalità:

- presso l'ufficio fisico del Protocollo
- tramite lo sportello on line utilizzando la piattaforma sopra indicata
- a mezzo raccomandata a/r all'indirizzo: Piazza Umberto I n.3/5, 91022, Castelvetrano (TP)
- via pec all'indirizzo protocollo@pec.comune.castelvetrano.tp.it

L'amministrazione si impegna a dare risposta tempestiva alle richieste di attivazione del servizio **entro 30 gg.** dal ricevimento.

2. Modalità di variazione

I soggetti obbligati provvedono a consegnare al Comune la richiesta di variazione, redatta sui moduli appositamente predisposti dallo stesso, entro **60 giorni** dalla data di variazione delle caratteristiche determinanti per il calcolo della tassa.

Le richieste di variazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione.

I moduli di dichiarazione di **variazione** del servizio sono compilabili on line, disponibili presso i punti di contatto con l'utente o scaricabili anche sul sito internet istituzionale dell'Ente ai link:

UTENZE DOMESTICHE



<https://tari.immediaspa.com/castelvetrano/images/PDF%20Castelvetrano/Variazione%20DOMESTICHE%20TARI%20Castelvetrano.pdf>

UTENZE NON DOMESTICHE



<https://tari.immediaspa.com/castelvetrano/images/PDF%20Castelvetrano/Variazione%20NON%20DOMESTICHE%20TARI%20Castelvetrano.pdf>

e all'interno della sezione "Istanze" presente nella piattaforma online dedicata accessibile dal sito istituzionale del gestore previa autenticazione con SPID/CIE al link:



<https://tributi.comune.castelvetrano.tp.it/>

La dichiarazione dovrà pervenire al protocollo dell'Ente con le seguenti modalità:

- presso l'ufficio fisico del Protocollo
- tramite lo sportello on line utilizzando la piattaforma sopra indicata
- a mezzo raccomandata a/r all'indirizzo: Piazza Umberto I n.3/5, 91022, Castelvetrano (TP)
- via pec all'indirizzo protocollo@pec.comune.castelvetrano.tp.it

L'amministrazione si impegna a dare risposta tempestiva alle richieste di variazione del servizio **entro 30 gg.** dal ricevimento.

2.2. Esclusioni e riduzioni TARI

Il dettaglio di tutte le esclusioni, esenzioni, riduzioni e agevolazioni è contenuto nel regolamento di applicazione del tributo (precisamente agli Art: 16, 17, 18, 19) reperibile alla voce "3.1.m Regolamento TARI" del portale della trasparenza tari, o in maniera diretta al link:



https://tari.immediaspa.com/castelvetrano/images/PDF%20Castelvetrano/regolamento%20delibera-di-giunta_128_17-07-2020.pdf

3. Modalità di cessazione TARI

La dichiarazione di cessazione dei locali o delle aree deve indicare di tutti gli elementi atti a comprovare la stessa e deve essere presentata entro **60 giorni** dalla cessazione della detenzione o del possesso dei locali o delle aree soggetti al tributo. In caso di presentazione della stessa nei termini, il contribuente ha diritto all'abbuono o al rimborso del tributo relativo alla restante parte dell'anno dal giorno successivo a quello in cui si

è verificata la cessazione. In caso di mancata presentazione della dichiarazione di cessazione, il tributo non è dovuto se il contribuente dimostra di non aver continuato il possesso o la detenzione dei locali e delle aree ovvero se il tributo è stato assolto dal soggetto subentrante a seguito di dichiarazione o in sede di recupero d'ufficio.

Il modulo di **cessazione** del servizio è compilabile on line, disponibile presso i punti di contatto con l'utente o scaricabile anche sul sito internet istituzionale dell'Ente al link:



<https://tari.immediaspa.com/castelvetrano/images/PDF%20Castelvetrano/Cessazione%20TARI%20Castelvetrano.pdf>

e all'interno della sezione "Istanze" presente nella piattaforma online dedicata accessibile dal sito istituzionale del gestore previa autenticazione con SPID/CIE al link:



<https://tributi.comune.castelvetrano.tp.it/>

Le richieste di cessazione del servizio producono i loro effetti dalla data di presentazione della richiesta.

La dichiarazione di cessazione dovrà pervenire al protocollo dell'Ente con le seguenti modalità:

- presso l'ufficio fisico del Protocollo
- tramite lo sportello on line utilizzando la piattaforma sopra indicata
- a mezzo raccomandata a/r all'indirizzo: Piazza Umberto I n.3/5, 91022, Castelvetrano (TP)
- via pec all'indirizzo protocollo@pec.comune.castelvetrano.tp.it

L'amministrazione si impegna a dare risposta tempestiva alle richieste di cessazione del servizio **entro 30 gg.** dal ricevimento.

4. Reclami

Il Reclamo deve essere formulato in modo chiaro e preciso in modo da facilitare l'individuazione del problema ed accelerare le verifiche del caso.

Il modulo di **reclamo** è compilabile on line, disponibile presso i punti di contatto con l'utente o scaricabile anche sul sito internet istituzionale dell'Ente al link:



<https://tari.immediaspa.com/castelvetrano/images/PDF%20Castelvetrano/Reclamo%20TARI%20Castelvetrano.pdf>

e all'interno della sezione "Istanze" presente nella piattaforma online dedicata accessibile dal sito istituzionale del gestore previa autenticazione con SPID/CIE al link:



<https://tributi.comune.castelvetrano.tp.it/>

I reclami dovranno pervenire al protocollo dell'Ente con le seguenti modalità:

- presso l'ufficio fisico del Protocollo
- tramite lo sportello on line utilizzando la piattaforma sopra indicata
- a mezzo raccomandata a/r all'indirizzo: Piazza Umberto I n.3/5, 91022, Castelvetro (TP)
- via pec all'indirizzo protocollo@pec.comune.castelvetro.tp.it

L'Amministrazione si impegna a dare risposta tempestiva e completa a quanto segnalato **entro 30 giorni** dal ricevimento del reclamo. Qualora sia necessario un tempo maggiore per la complessità della segnalazione l'Ufficio nel termine anzidetto risponde all'utente indicando lo stato di avanzamento della pratica ed il relativo Responsabile.

5. Richieste scritte di informazioni

Il modulo per la **richiesta scritta di informazioni** è compilabile on line, disponibile presso i punti di contatto con l'utente o scaricabile anche sul sito internet istituzionale dell'Ente al link:



<https://tari.immediaspa.com/castelvetro/images/PDF%20Castelvetro/Richiesta%20informazioni%20TARI%20Castelvetro.pdf>

e all'interno della sezione "Istanze" presente nella piattaforma online dedicata accessibile dal sito istituzionale del gestore previa autenticazione con SPID/CIE al link:



<https://tributi.comune.castelvetro.tp.it/>

La richiesta scritta di informazioni deve essere formulata in modo chiaro e preciso in modo da facilitare l'individuazione della richiesta.

Le richieste di informazioni dovranno pervenire al protocollo dell'Ente con le seguenti modalità:

- presso l'ufficio fisico del Protocollo
- tramite lo sportello on line utilizzando la piattaforma sopra indicata
- a mezzo raccomandata a/r all'indirizzo: Piazza Umberto I n.3/5, 91022, Castelvetro (TP)
- via pec all'indirizzo protocollo@pec.comune.castelvetro.tp.it

L'Amministrazione si impegna a dare risposta tempestiva e completa a quanto segnalato **entro 30 giorni** dal ricevimento della richiesta.

6. Richieste scritte di rettifica degli importi addebitati

Il modulo per la **richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati** è compilabile on line, disponibile presso i punti di contatto con l'utente o scaricabile anche sul sito internet istituzionale dell'Ente al link:



<https://tari.immediaspa.com/castelvetro/images/PDF%20Castelvetro/Richiesta%20di%20rettifica%20TARI%20Castelvetro.pdf>

e all'interno della sezione "Istanze" presente nella piattaforma online dedicata accessibile dal sito istituzionale del gestore previa autenticazione con SPID/CIE al link:



<https://tributi.comune.castelvetrano.tp.it/>

Le richieste di rettifica degli importi addebitati dovranno pervenire al protocollo dell'Ente con le seguenti modalità:

- presso l'ufficio fisico del Protocollo
- tramite lo sportello on line utilizzando la piattaforma sopra indicata
- a mezzo raccomandata a/r all'indirizzo: Piazza Umberto I n.3/5, 91022, Castelvetrano (TP)
- via pec all'indirizzo protocollo@pec.comune.castelvetrano.tp.it

L'Amministrazione si impegna a dare risposta tempestiva e completa a quanto segnalato **entro 60 giorni** dal ricevimento della richiesta.

7. Richiesta di rettifica degli importi non dovuti

Su specifica istanza del contribuente è possibile richiedere il controllo ed eventuale rettifica degli importi non dovuti. Se tale rettifica produce un credito a favore dell'utente si procederà alla compensazione delle somme a credito dell'imposta TARI non dovuta e versata, senza computo dei relativi interessi, con le somme dovute per la medesima e/o altra imposta comunale, in occasione della scadenza di versamento immediatamente successiva e fino ad esaurimento del credito d'imposta; sulla base della richiesta pervenuta ed in esito alle verifiche compiute, il funzionario responsabile autorizza la compensazione, rilasciando al contribuente, in luogo del rimborso, un'attestazione indicante l'ammontare del credito e degli importi compensabili per ogni annualità d'imposta;

L'Amministrazione si impegna ad effettuare la rettifica degli importi non dovuti, **entro 120 giorni lavorativi** dalla data di ricevimento della richiesta scritta di rettifica inviata dall'utente relativa ad un documento di riscossione già pagato o per il quale è stata richiesta la rateizzazione.

7.1 Rimborsi

Il soggetto passivo deve richiedere il rimborso delle somme versate e non dovute, entro il termine di 5 anni dalla data del pagamento ovvero dal giorno in cui è stato definitivamente accertato il diritto alla restituzione.

Il rimborso riconosciuto dovuto è disciplinato dalla Legge 296/2006.

Ai sensi dell'articolo 1, comma 168, della Legge 27 dicembre 2006, n. 296, non si procede per ogni singolo tributo al rimborso per somme inferiori a **12 euro** per anno d'imposta.

8. Rateizzazione

È possibile richiedere rateizzazione per i debiti previsti dall'apposito regolamento comunale reperibile al link:



<https://www.amministrazione-trasparente-comune-castelvetrano.it/wp-content/uploads/2019/12/Finanze-e-Tributi-Regolamento-per-la-rateizzazione-e-la-compensazione-delle-entrate-comunali.pdf>

L'importo minimo delle rate e il numero massimo delle stesse variano in base al caso specifico. Per i dettagli si invita a consultare il suddetto regolamento.

8.1 Ulteriore rateizzazione dei documenti di riscossione (Art. 27 del TQRIF)

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti (Comune) è tenuto a garantire la possibilità di ulteriore rateizzazione di ciascuna delle rate del documento di riscossione:

- 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.

Al documento di riscossione dovranno essere allegati i bollettini per il pagamento rateale dell'importo dovuto. L'importo della singola rata non potrà essere inferiore ad una soglia minima pari a cento (100) euro, fatta salva la possibilità per il gestore di praticare condizioni di rateizzazione migliorative indipendentemente dall'importo dovuto.

La richiesta di ulteriore rateizzazione da parte dell'utente che ne ha diritto deve essere presentata entro la scadenza del termine di pagamento riportato nel documento di riscossione.

Le somme relative ai pagamenti delle ulteriori rate possono essere maggiorate:

- a) degli interessi di dilazione non superiori al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea;
- a) degli interessi di mora previsti dalla vigente normativa solo a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento rateizzato.

PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE (Titolo IV del TQRIF)

Il servizio di **front-office** e **back-office** viene garantito dall'Ente anche attraverso la piattaforma online dedicata come previsto dall'articolo 1 comma 691 della L. 147/2013, e dagli Artt. 19 e 20 del TQRIF con i seguenti strumenti.

- ✓ **Sportello:** viene garantita l'apertura al pubblico su appuntamento di appositi sportelli per la gestione delle pratiche e per fornire informazioni all'utenza nel rispetto degli standard operativi. Lo sportello è aperto al pubblico dal lunedì al venerdì dalle 09:00 alle 13:00 e svolge tutte le attività connesse alla gestione del tributo (iscrizioni, variazioni, cessazioni, ...).
- ✓ **Sportello on-line:** il Comune mette a disposizione uno sportello on-line accessibile dalla home page del sito internet istituzionale dell'Ente, attraverso la piattaforma online dedicata previa autenticazione con SPID/CIE al link:



<https://tributi.comune.castelvetrano.tp.it/>

Lo sportello online consente all'utente di inoltrare al comune: reclami, richieste di rettifica e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di attivazione, variazione, e cessazione del servizio.

- ✓ **Servizio telefonico:** il Comune dispone di un numero telefonico a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile per richiedere assistenza. Ufficio Tributi 0924909645.
- ✓ **PEC:** protocollo@pec.comune.castelvetrano.tp.it

L'utente attraverso tali canali di accesso può:

- ottenere supporto informativo: informazioni di carattere generale sull'applicabilità del tributo (normativa, tariffe, agevolazioni, adempimenti vari in materia dichiarativa, modalità e termini di versamento);
- ottenere assistenza alla compilazione della modulistica e ricezione dichiarazioni e istanze;
- inoltrare richieste di rimborsi, di compensazioni e di agevolazioni;
- dichiarare la propria posizione ai fini tributari;
- verificare la propria posizione, comunicare eventuali difformità e richiedere variazioni;
- usufruire, dove possibile, degli strumenti di deflazione del contenzioso tributario (ravvedimento operoso, accertamento con adesione, reclamo e mediazione, conciliazione giudiziale);
- ottenere informazioni sulla propria posizione debitoria e richiedere l'eventuale rateizzazione;
- presentare suggerimenti, segnalazioni e reclami relativi al servizio usufruito.

Il personale a contatto con l'utente ha la competenza e l'esperienza necessarie per fornire risposte adeguate e dettagli esaurienti sulle modalità per regolarizzare la posizione di ciascuno, assicurando la necessaria assistenza.

Il personale addetto è tenuto a trattare con cortesia e rispetto tutti gli utenti e a fornire risposte chiare, complete e precise utilizzando un linguaggio comprensibile alla totalità degli utenti.

ATTIVITÀ DI ACCERTAMENTO E RECUPERO DELL'EVASIONE/ELUSIONE

L'attività di accertamento per omesso o parziale pagamento e per omessa o infedele dichiarazione viene svolta attraverso la verifica della congruenza tra i versamenti ricevuti per singola annualità esaminata e quanto risulta dovuto sulla base delle informazioni presenti nelle banche dati tributarie del Comune.

Il controllo delle posizioni tributarie per le quali risultano incongruenze nei tributi pagati e/o nei dati dichiarati è effettuato attraverso l'incrocio tra banche dati comunali e/o altre fonti disponibili al fine di individuare posizioni non conformi (dichiarazioni, iscrizioni, cessazioni, etc....) rispetto agli adempimenti richiesti dalle normative vigenti in materia di TARI.

RISCOSSIONE

La riscossione TARI è gestita direttamente dal Comune che riceve tutti i flussi di pagamento provenienti dai diversi canali (Agenzia delle Entrate, Uffici postali, Istituti bancari Banca, etc.) e provvede all'abbinamento degli stessi nel gestionale TARI.

La continua ricerca di soluzioni tecnologiche innovative volte ad agevolare i versamenti hanno portato in questi ultimi anni ad introdurre oltre ai consueti canali di pagamento (circuito bancario, uffici postali, on line) modalità innovative che, con l'utilizzo di codici a barre e QR code che permettono l'acquisizione dei dati senza necessità di digitarli, consentono di pagare TARI più rapidamente e senza commettere errori.

STANDARD DI QUALITÀ

Gli standard di qualità si riferiscono a quanto disposto dagli Articoli: 3.3 (tabella 1: standard qualitativi) del TQRIF (allegato alla Deliberazione ARERA n.15/2022).

Tabella.1 - Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani				
	Schema I	Schema II	Schema III	Schema IV
Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione di cui all'Articolo 8, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio di cui all'Articolo 12, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a reclami scritti, di cui all'Articolo 14, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni, di cui all'Articolo 15, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%-	90%
Nei casi di cui all'Articolo 50.1, percentuale minima di reclami, ovvero di richieste	n.a.	80%	70%	90%

inoltrate al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 51, entro cinque (5) giorni lavorativi				
Nei casi di cui all'Articolo 50.1, percentuale minima di risposte ricevute dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, inoltrate all'utente, di cui all'Articolo 52, entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 16, inviate entro sessanta (60) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Tempo medio di attesa, di cui Articolo 21, tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico)	n.a.	Solo registrazione	Solo registrazione e	≤ 240 secondi
Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti di cui all'Articolo 28.3, effettuati entro centoventi (120) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata, di cui all'Articolo 31, entro quindici (15) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34, con tempo di intervento entro quindici (15) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Puntualità del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 39	n.a.	n.a.	80%	90%
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti, di cui all'Articolo 40	n.a.	n.a.	80%	90%
Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 41, non superiori a ventiquattro (24) ore	n.a.	n.a.	n.a.	85%
Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 46	n.a.	n.a.	80%	90%
Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui	n.a.	n.a.	n.a.	85%

all'Articolo 47, non superiore a ventiquattro (24) ore				
Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento, di cui all'Articolo 49, in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro quattro (4) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	n.a.	70%	80%	90%

Per garantire che i servizi descritti nella presente Carta vengano erogati 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 si impegna a fornire una puntuale ed esaustiva risposta a richieste chiare e corredate da idonea documentazione.

In caso di mancato rispetto degli standard di qualità dichiarati, verranno valutate le problematiche e le eventuali responsabilità che hanno generato la disfunzione rilevata e adottate di concerto con l'ufficio interessato, le azioni correttive da intraprendere.

Qualora l'utente invii la documentazione incompleta o inesatta, sono rallentati i procedimenti. In questo caso l'ufficio si impegna ad informare tempestivamente l'utente dell'esigenza di integrare la documentazione al fine di avviare l'istruttoria.

Nella tabella sotto riportata sono stati individuati gli Standard qualitativi dei principali servizi-tipo erogati, per permettere ai cittadini di verificare la qualità delle prestazioni offerte dal Comune e da RTI Sager S. R. L..

Servizio	Aspetto di qualità	Standard di qualità
Richieste di attivazione del servizio	Tempi di risposta	Entro 30 giorni lavorativi, decorrenti dalla data di effettiva ricezione da parte dell'ufficio
Richieste di variazione e di cessazione del servizio	Tempi di risposta	Entro 30 giorni lavorativi, decorrenti dalla data di effettiva ricezione da parte dell'ufficio
Consegna delle attrezzature per la raccolta	Tempi di consegna	Entro 5 giorni lavorativi, decorrenti dalla data di effettiva ricezione da parte del gestore per il trasporto e la raccolta
Reclami scritti	Tempi di risposta	Entro 30 giorni lavorativi, decorrenti dalla data di effettiva ricezione da parte dell'ufficio
Richieste scritte di informazioni	Tempi di risposta	Entro 30 giorni lavorativi, decorrenti dalla data di effettiva ricezione da parte dell'ufficio
Richieste scritte di rettifica degli importi addebitati	Tempi di risposta	Entro 60 giorni lavorativi, decorrenti dalla data di effettiva ricezione da parte dell'ufficio
Servizio telefonico	Tempo medio di attesa	240 secondi, decorrenti dall'inizio della risposta all'inizio della conversazione con l'operatore
Rettifica degli importi non dovuti	Tempi di accredito	Entro 120 giorni lavorativi, decorrenti dalla data di effettiva ricezione da parte dell'ufficio della richiesta di rettifica
Ritiro dei rifiuti su chiamata	Tempi di ritiro	Entro 15 giorni lavorativi, decorrenti dalla data di effettiva ricezione da parte dell'ufficio della richiesta di ritiro
Intervento in caso di segnalazione per disservizi	Tempi di intervento	Entro 5 giorni lavorativi, decorrenti dalla data di effettiva ricezione da parte dell'ufficio della segnalazione
Riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare	Tempi di ripartizione	Entro 10 giorni lavorativi, decorrenti dalla data di effettiva

		ricezione da parte dell'ufficio della richiesta
--	--	---

Gli standard di prestazione qualitativi e quantitativi sono individuati anche in collaborazione con le Associazioni di Tutela dei Consumatori, degli Utenti e con le Associazioni di Categoria.

Su metodologie e criteri impiegati viene data adeguata informazione.

L'adeguatezza e il rispetto degli standard sono garantiti da idonei controlli interni.

CONTATTI E INFORMAZIONI

È possibile accedere ai servizi di richiesta, presentazione documenti, ricorsi e reclami secondo la seguente tabella:

Servizio	A chi rivolgersi	Recapiti	Orari
Richiedere: • Informazioni • un appuntamento • copia degli avvisi di pagamento	Ufficio Tributi	Via della Rosa n. 1, 91022, Castelvetro (TP) Tel. 0924909645	Dal lunedì al venerdì dalle 09:00 alle 13:00
Presentare: • denunce, dichiarazioni e cessazioni • reclami e istanze di autotutela • richieste di rimborso/sgravio • richieste di rateizzazione • richieste di esenzioni, riduzioni o agevolazioni • richiesta di invio avviso di pagamento TARI in formato elettronico	Al protocollo dell'ente	Per raccomandata in Piazza Umberto I n.3/5, 91022, Castelvetro (TP) Tel. 0924909001/111 protocollo@pec.comune.castelvetro.tp.it	Dal lunedì al venerdì dalle 09:00 alle 12:00
Per presentare ricorso	Corti di Giustizia Tributaria di primo grado di Trapani	Via Ilio, 1, 91100 Trapani TP	Per le modalità e le tempistiche di presentazione del Ricorso si rimanda alla normativa riguardante i ricorsi tributari
Pronto intervento	RTI Sager S. R. L.	Via Roma, snc, 33048, San Giovanni al Natisone (UD) Telefono: 048191651 E-mail: RTI Sager S. R. L.	Dal lunedì al venerdì dalle 08:00 alle 17:00

Responsabile della TARI e del procedimento

Dott. Michele Grimaldi
tel. 0924909347
e-mail 0924909347

DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE

Copia cartacea della presente Carta può essere richiesta Ufficio Tributi del Comune di Castelvetro presso Via della Rosa n. 1, 91022, Castelvetro (TP)

La Carta è pubblicata nel portale della trasparenza e reperibile alla voce "3.1.g Carta della qualità del servizio" al link:



<https://tari.immediaspa.com/castelvetro/hh/index.php>

DOVERI DEGLI UTENTI

L'erogazione del servizio è subordinata alla completezza della documentazione presentata dal cittadino; in caso di necessità di integrazione di documentazione o informazioni, l'ufficio, entro 30 gg dall'acquisizione dell'istanza, ne dà comunicazione al cittadino, che è tenuto a fornire quanto richiesto nei tempi indicati, pena l'archiviazione della pratica.

TUTELA DEL CITTADINO

I principali istituti a tutela del cittadino sono:

- **Ravvedimento operoso**, secondo il quale chi ha omesso la presentazione della dichiarazione entro la scadenza fissata o non ha effettuato il pagamento, può sanare la propria posizione a condizione che l'ufficio non abbia ancora accertato la violazione (art. 13 d.lgs. 472/1997 e successive modifiche), attraverso la presentazione della dichiarazione e il pagamento dovuto a titolo di sanzioni ed interessi;
- **Autotutela**, con cui il contribuente può richiedere all'Amministrazione la revisione o l'annullamento di un atto infondato, illegittimo o viziato da errori (art. 21 nonies della L. n. 241/1990, s.m.i.);
- Per le controversie di valore non superiore a cinquantamila euro, il ricorso produce anche gli effetti di un reclamo e può contenere una proposta di mediazione con rideterminazione dell'ammontare della pretesa. La procedura di **reclamo/mediazione** deve essere conclusa, a pena di improcedibilità del ricorso, entro il termine di novanta giorni dalla data di notifica di quest'ultimo (art. 17 bis, D. Lgs. n° 546/92);
- **Ricorso** alla Corte di Giustizia Tributaria di primo grado di Trapani entro 60 giorni dalla notifica, secondo le disposizioni del D.lgs. del 31.12.1992 n. 546, nel caso in cui il contribuente ritenga la pretesa tributaria illegittima o infondata. Possono essere impugnati: avviso d'accertamento esecutivo; provvedimenti di diniego del rimborso, anche parziale; altri atti impugnabili per legge presso le Commissioni Tributarie, secondo modalità e procedure che vengono riportate sugli atti stessi.

CONCILIAZIONE

Nel caso in cui il cittadino non sia soddisfatto della risposta ricevuta, può aderire ad un tentativo di definizione stragiudiziale di risoluzione della controversia rivolgendosi alle Associazioni dei Consumatori della Consulta dei Consumatori e degli Utenti del Comune.

È fatta salva la possibilità di rivolgersi alle competenti autorità giurisdizionali.

PRIVACY

Il Comune e il gestore si impegnano 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 Comune, anche attraverso soggetti terzi, e 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.

VALIDITÀ DELLA CARTA

Gli standard e gli impegni contenuti in questa Carta sono validi a decorrere dal **1° gennaio 2023** e vengono aggiornati annualmente. In ogni caso, essa conserva la sua efficacia fino alla conclusione dei procedimenti di approvazione della successiva versione.

Tutte le informazioni sul servizio (numeri telefonici, orari, recapiti, ecc.) sono costantemente aggiornate nella versione on-line della Carta

La presente Carta del servizio ha validità pluriennale anche se, su base annuale, i contenuti della Carta stessa potranno essere aggiornati o revisionati in relazione a modifiche normative, cambiamenti di tipo tecnico e/o organizzativo, ecc.

Qualsiasi tipo di modifica sarà comunicata agli utenti entro un tempo massimo di 30/60 giorni mediante avviso sul sito internet del Comune e attraverso la documentazione allegata al primo documento di riscossione utile.

La Carta è disponibile sul sito internet del comune all'indirizzo di cui sopra, nonché presso gli uffici comunali siti in Via della Rosa n. 1, 91022, Castelvetro (TP).



Comune di Castelvetro

Raggruppamento Temporaneo di Imprese

SAGER/ECOBURGUS

in qualità di

Gestore Servizi di Igiene Urbana

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

- dicembre 2022 -

<u>Indice</u>	pag.
1 INQUADRAMENTO	1
2 LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI	4
3 GESTORE ED APPROCCIO AI SERVIZI	6
4 PRINCIPI FONDAMENTALI	9
4.1 EGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ	9
4.2 CONTINUITÀ	9
4.3 PARTECIPAZIONE	10
4.4 TRASPARENZA	10
4.5 EFFICACIA ED EFFICIENZA	10
4.6 SOSTENIBILITÀ	10
4.7 CORTESIA	11
4.8 CHIAREZZA E COMPRENSIBILITÀ DEI MESSAGGI	11
4.9 SICUREZZA E TUTELA DELL'AMBIENTE	11
4.10 PRIVACY	11
5 SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI	13
5.1 Risorse	13
5.2 Organizzazione	14
5.2.1 Servizi a frequenza fissa	14
5.2.2 Servizi a chiamata	15
5.3 SPAZZAMENTO E LAVAGGIO STRADALE	15
5.3.1 Spazzamento manuale	15
5.3.2 Spazzamento meccanizzato	16
5.3.3 Griglie e pozzetti	16
5.3.4 Cestini gettacarte - svuotamento	17
5.3.5 Lavaggio strade	17
5.3.6 Mercati e mercatini	17
5.3.7 Fiere e Manifestazioni	18
5.3.8 Attività cimiteriale	18
5.3.9 Rifiuti abbandonati	19
5.3.10 Pulizia spiagge	20
5.4 RACCOLTA RIFIUTI URBANI	21
5.4.1 Raccolta domiciliare porta a porta	21

5.4.2	Ritiro a domicilio rifiuti ingombranti/RAEE	22
5.4.3	Ritiro a domicilio rifiuti verdi	24
5.4.4	Rifiuti urbani pericolosi	25
5.5	ALTRI SERVIZI	26
5.5.1	Diserbo e sfalcio cigli stradali	26
5.5.2	Derattizzazione e disinfestazione	27
5.5.3	Rimozione graffiti - Manutenzione superfici	29
5.5.4	Rimozione carcasse animali	29
5.6	OBIETTIVI RD E TARGET ULTERIORI	29
5.6.1	Gestione contenitori	30
5.6.2	Centro di Raccolta	30
5.6.3	Controlli operativi	31
6	STANDARD DI QUALITÀ	32
6.1	STANDARD GENERALI	33
6.1.1	Accessibilità alle informazioni	33
6.1.2	Riscontri di base alle utenze - Tempi	34
6.2	STANDARD SPECIFICI	35
6.2.1	Servizi di ritiro su chiamata (Titolo VI TQRIF)	35
6.2.2	Disservizi e riparazioni dotazioni (Titolo VII TQRIF)	35
6.2.3	Continuità e regolarità raccolta (Titolo VIII TQRIF)	36
6.2.4	Regolarità spazzamento (Titolo IX TQRIF)	37
6.2.5	Sicurezza del Servizio (Titolo X TQRIF)	37
6.2.6	Registrazione e comunicazione (Titolo XIII TQRIF)	38
7	RAPPORTO CON UTENZA E VALIDITÀ CARTA	39
7.1	RAPPORTO CON L'UTENZA	39
7.1.1	Sito Internet	39
7.1.2	Facebook	39
7.1.3	Numero Verde e messaggistica	40
7.1.4	Posta elettronica	40
7.1.5	Posta ordinaria	40
7.1.6	Sportello di contatto	41
7.1.7	Comunicazione ed Educazione Ambientale	41
7.1.8	Soddisfazione degli utenti	41

7.1.9	Livelli minimi e standard	42
7.1.10	Diritti e Doveri - Riepilogo	45
7.2	CARTA - VALIDITÀ E DIFFUSIONE	47

1 INQUADRAMENTO

La gestione servizi pubblici inerenti i rifiuti è sottoposta, oltre che alle norme specifiche in materia, anche alla Regolazione del relativo mercato da parte della Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA). In tema di trasparenza e qualità dei servizi l'Autorità ha normato la materia con l'Allegato A alla Deliberazione 31 ottobre 2019, n.444/2019/R/RIF, denominato "**TITR - Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti**", nonché con l'Allegato A alla Deliberazione 18 gennaio 2022, n. 15/2022/R/RIF, denominato "**TQRIF - Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani**".

Ai fini dell'individuazione del soggetto obbligato alla emissione della Carta dei Servizi, della quale meglio si dirà nel seguito, ARERA con propria Deliberazione 18 gennaio 2022, n. 15/2022/R/RIF ha stabilito che tale soggetto è il Gestore, da intendersi nel seguente modo "*gestore è il soggetto che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero i singoli servizi che lo compongono, ivi inclusi i Comuni che gestiscono in economia*".

Pertanto, in assenza di Ente di governo dell'Ambito, regolarmente costituito ed operativo, il Comune di Castelvetro assume la qualifica di Ente Territorialmente Competente (di seguito anche ETC) nel Servizio Integrato della gestione dei rifiuti urbani.

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

Ai sensi dell'art.5.2 del TQRIF e dell'art.3 del TITR, tale Carta è pubblicata sul sito istituzionale dell'Ente (<https://comune.castelvetro.tp.it/>). Il documento deve contenere, con riferimento a ciascun servizio, l'indicazione degli obblighi di servizio, degli indicatori e relativi standard di qualità contrattuale e tecnica previsti dall'Autorità, nonché di quelli ulteriori o migliorativi previsti dall'ETC, in questo caso il Comune stesso.

La Tabella 2, Appendice 1, TQRIF (art.53.1) riporta diversi schemi regolatori ammissibili. Il Comune di Castelvetro ha assunto di adottare, per tutti i Gestori, lo Schema 1, quello iniziale, per il quale sono previsti gli adempimenti senza riempimento grigio nella tabella di seguito riportata.

 COMUNE DI CASTELVETRO GARA U.R.E.G.A.: 051TP2016P00357 Codice CUP: C39D16000480004; CIG: 752624999						
Servizio quinquennale di spazzamento, raccolta e trasporto allo smaltimento dei rifiuti solidi urbani differenziati e indifferenziati, compresi quelli assimilati, ed altri servizi di igiene pubblica all'interno dell'A.R.O. "Comune di Castelvetro"						
CARTA DEI SERVIZI						
ARERA DELIBERAZIONE 18 GENNAIO 2022 15/2022/R/RIF Allegato A - TQRIF - Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani Secondo periodo regolatorio 2022-2025 (MTR-2)						
APPENDICE I Tabella 2 – Obblighi di servizio previsti per ciascuno Schema regolatorio						
Pr.	VOCE	Sch. I	Sch. II	Sch. III	Sch. IV	NOTE
1	Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all'Articolo 5	SI	SI	SI	SI	
2	Modalità di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 e all'Articolo 7	SI	SI	SI	SI	
3	Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui all'Articolo 10 e all'Articolo 11	SI	SI	SI	SI	
4	Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 13, all'Articolo 17 e all'Articolo 18	SI	SI	SI	SI	
	Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online di cui all'Articolo 19 e all'Articolo 22	n.a.	SI	SI	SI	
5	Obblighi di servizio telefonico di cui all'Articolo 20 e all'Articolo 22	SI	SI	SI	SI	
6	Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3)	SI	SI	SI	SI	
7	Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi di cui all'Articolo 29 e all'Articolo 30	SI	SI	SI	SI	
8	Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all'Articolo 32	SI	SI	SI	SI	
9	Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di cui all'Articolo 35.1	SI	SI	SI	SI	
10	Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 35.2	SI	SI	SI	SI	
	Nelle gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, ovvero anche laddove l'implementazione di tali sistemi non assicuri ancora un'adeguata copertura del territorio servito, predisposizione di un Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità di cui agli Articoli 35.3 e 35.4	n.a.	n.a.	SI	SI	
	Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 36	n.a.	n.a.	n.a.	SI	
11	Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 42.1	SI	SI	SI	SI	
	Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 43	n.a.	n.a.	n.a.	SI	
12	Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Articolo 48	SI	SI	SI	SI	

Inquadrata così la materia, si passa ora ad esporre la Carta dei Servizi per il Gestore del "Servizio ... di spazzamento, raccolta e trasporto allo smaltimento dei rifiuti solidi urbani differenziati e indifferenziati, compresi quelli assimilati, ed altri servizi di igiene pubblica all'interno dell'A.R.O. "Comune di Castelvetro".

Il Gestore di tale servizio è costituito dal Raggruppamento Temporaneo di Imprese (RTI) fra SAGER s.r.l (Mandataria) ed ECO BURGUS s.r.l. (mandante).

Restano pertanto esclusi il Servizio di Gestione dei conferimenti dei rifiuti non affidati al Gestore di cui sopra e quello relativo al Servizio TARI.

2 LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

La presente stesura della Carta della Qualità dei Servizi (così denominata dalla L. 24 dicembre 2007, n. 244, art.2, co.461¹ ed avente la finalità di "*Al fine di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali e di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle relative prestazioni*") viene redatta anche in adempimento, oltre a quanto previsto da ARERA e dalla L.244/2007 citata, dei seguenti documenti di riferimento:

- Dir.P.C.M. 27.1.1994, "*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*" - Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri;
- D.P.C.M 19.5.1995 con il quale sono stati emanati schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici;
- D.Lgs. 30.7.1999, n.286, art.11, co.1: "*I servizi pubblici nazionali e locali sono erogati con modalità che promuovono il miglioramento della qualità e assicurano 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*".

La Carta della Qualità dei Servizi (nel seguito anche CdQS) è nel caso specifico il documento dove vengono esposti gli elementi caratteristici del "*Servizio ... di spazzamento, raccolta e trasporto allo smaltimento dei rifiuti solidi urbani differenziati e indifferenziati, compresi quelli assimilati, ed altri servizi di igiene pubblica all'interno dell'A.R.O. "Comune di Castelvetro"*": un documento nel quale vengono elencati gli impegni che il RTI Gestore - SAGER/ECO BURGUS assume nei confronti dei cittadini ed espone le attività che lo stesso fornisce ai sensi del vigente Contratto di Servizio con il Comune di Castelvetro (TP) per la gestione dei rifiuti urbani e di igiene urbana.

È uno strumento a tutela dei cittadini che rende trasparenti gli obblighi ed i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del servizio. In particolare individua e definisce:

- i principi fondamentali cui deve attenersi il Gestore nell'erogazione dei servizi contrattualizzati;

¹ Vedi anche il successivo accordo - Acc. 26.9.2013, n. 94/CU - della Conferenza Unificata delle Regioni (D.Lgs. 28.8.1997, n. 281, art.9, co.2 e 7, let.a) con le Associazioni dei consumatori.

- gli 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 dei destinatari dei servizi resi;
- le procedure di reclamo attivabili da parte degli utenti stessi.

Per garantire un servizio efficiente e sostenibile è indispensabile che vi sia un comune impegno del RTI erogatore e dei cittadini/utenti.

L'informazione gioca un ruolo essenziale che nulla può però se l'utenza non mette in pratica i messaggi via via ricevuti, ovvero non rispetta e, prima ancora, attua diligentemente le disposizioni comunali raccolte in Ordinanze e Regolamenti volti alla corretta gestione dei rifiuti.

Differenziare correttamente i rifiuti, presupposto essenziale di una loro gestione corretta e mantenere pulito il territorio non sono obiettivi raggiungibili con gli sforzi di una sola delle Parti in causa, ma solo se gli obiettivi posti e specificati nella Carta della Qualità dei Servizi diventano obiettivi comuni e riconosciuti sia da chi li eroga, che da chi li riceve, essendone anche protagonista attivo del risultato.

La divulgazione della Carta della Qualità dei Servizi può avere, lo riconoscono le norme, un ruolo sostanziale per la reciproca migliore collaborazione. Essa sarà pubblicata sul seguente sito:

<https://castelvetrano.sager.it/>.

La Carta dei Servizi ha durata per l'attuale periodo regolatorio, fissato da ARERA nel triennio 2022÷2025 (MTR-2). Il RTI Gestore si impegna ad aggiornare la Carta dei Servizi nel caso di cambiamento delle modalità di erogazione che riguardino anche l'utenza, al fine di garantire una informazione sempre trasparente e vicina ai cittadini.

3 GESTORE ED APPROCCIO AI SERVIZI

Per meglio comprendere quanto si dirà nel seguito ed anche per poter misurare l'eventuale distanza o meno fra quanto affermato e la realtà, è necessario presentare brevemente il RTI Gestore, non solo facendone l'esegesi, ma illustrando come si sia avvicinato a questa commessa e le sfide poste in essa ed accettate in partenza.

Il Contratto di Appalto è frutto di una lunga storia amministrativa, passata attraverso l'aggiudicazione ad un RTI iniziale che non ha potuto assumere il contratto per vicende amministrative. La componente mandante dell'originario raggruppamento, ECO BURGUS, un'impresa siciliana fortemente impegnata nel settore, anche modernizzando i propri servizi, ha cercato un nuovo partner, SAGER, che, pur avendo la propria principale esperienza basata al nord, ha ritenuto di accettare la sfida per modernizzare l'attività di gestione dei rifiuti in Castelvetro, che, anche a causa del protrarsi di un periodo di provvisorietà, era caratterizzata da una continua emergenza e da scarsi risultati di raccolta differenziata, nonostante gli sforzi spesi.

Il nuovo RTI, prima di accettare ed impegnarsi sulla commessa ha svolto una analisi critica del proprio progetto alla luce delle condizioni trovate sul territorio nell'anno 2019. Una condizione di criticità che nasceva da un cortocircuito fra i rifiuti raccolti e la loro consegna agli impianti di destinazione. La quantità della frazione indifferenziata era prevalente, la capacità ricettiva dell'impianto di destinazione scarsa per i quantitativi inviati, la cui qualità veniva contestata dall'impianto con frequenti respingimenti dei carichi, mezzi che rimanevano pieni e non consentivano di eseguire i servizi previsti per la giornata seguente.

Dall'esame svolto assieme con gli Uffici Comunali preposti e segnatamente con il Direttore dell'Esecuzione, si è dovuto constatare che una prosecuzione dei servizi come in origine previsti, pur con ogni modernizzazione di mezzi e di tipologia di servizi anche innovativi ed interessanti, non avrebbe consentito di dare la svolta richiesta per invertire la spirale negativa della gestione dei rifiuti del territorio.

Solo una riduzione brusca dei quantitativi di rifiuti conferiti all'impianto dell'indifferenziato avrebbe consentito quel margine di manovra necessario per iniziare un percorso del tutto nuovo per la Città ed i suoi rifiuti.

Un'intuizione derivante dalle varie esperienze messe attorno ad un solo tavolo si fece strada: dividere il territorio in due zone da servire sfalsando i giorni di raccolta della medesima frazione di rifiuto.

La soluzione venne riconosciuta da tutti come l'unica praticabile: da sola avrebbe consentito di dimezzare, ferma ogni altra condizione, i rifiuti indifferenziati da consegnare giornalmente all'impianto di destinazione.

La soluzione venne studiata, proposta, accettata in pochi giorni, tutto il sistema venne riorganizzato in pochi giorni: la criticità passava però dall'operatività all'informazione all'utenza.

Comunicare alla stessa a quale zona appartenesse e far comprendere quali frazioni avrebbe dovuto esporre in quali giornate, non uguali su tutto il territorio, diventava l'elemento critico della partenza contrattuale, che, d'urgenza, fu fissata per il 2.11.2019.

La comunicazione e la trasparenza per i servizi di igiene urbana di Castelvetro non sono adempimenti da fare ora in quanto disposti dal TITR prima e dal TQRIF ora, ma sono stati alla base della partenza del nuovo contratto, messi in pratica già a fine dell'anno 2019.

In quel momento critico venne consegnato casa per casa il materiale illustrativo necessario e subito dopo venne attivato il sito web in precedenza citato, <https://castelvetro.sager.it/>, perchè serviva a mettere a disposizione del cittadino/utente la mappa delle due nuove zone di raccolta, l'elenco delle vie incluse in ciascuna di esse e le istruzioni di base per mettere in condizioni l'utenza di conferire correttamente ed al Gestore di cominciare la raccolta con un obiettivo preciso: evitare il ripetersi di ogni possibile emergenza, rassicurando così i cittadini con la regolarità dei passaggi di raccolta, sorprendendoli proprio sotto questo profilo, la criticità massima del periodo precedente.

Non solo il sito web fu attivato, ma anche un numero verde (800 126795) ed una mail dedicata (castelvetro@sager.it), il tutto a supporto della citata

informativa cartacea consegnata porta a porta a tutte le utenze e riprodotta integralmente anche sul sito web.

Questo rapporto con l'utenza, fatto di trasparenza e lealtà, è stato e tutt'ora è il biglietto da visita che il RTI erogatore dei servizi ritiene di presentare a chi si accinge a scorrere la Carta dei Servizi per conoscere meglio i propri diritti ed anche i propri impegni.

La vocazione del RTI a produrre servizi integrati di qualità, con una continua attenzione al mercato, in modo da offrire soluzioni innovative, efficienti e personalizzate non rimane una intenzione, ma è attestata dal modo di avvicinarsi ai servizi da rendere in Castelvetro sin dal primo momento.

4 PRINCIPI FONDAMENTALI

I principi fondamentali che il Gestore si impegna a seguire ed attuare nello svolgimento della propria attività sono di seguito riepilogati.

4.1 EGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ

Il RTI Gestore assicura l'erogazione del servizio, con gli stessi diritti e medesimi risultati per ogni servizio prestato, a tutti i cittadini-utenti, ovunque residenti o domiciliati, senza alcuna distinzione di censo, sesso, razza, religione ed opinioni politiche.

Si impegna altresì a rispettare le priorità derivanti dalla pianificazione, a prescindere da ogni altra indicazione eventualmente ricevuta da qualsiasi fonte essa provenga.

Si impegna, infine, ad adeguare la modalità di erogazione del servizio alle esigenze dei cittadini-utenti diversamente abili e/o appartenenti a categorie sociali deboli.

4.2 CONTINUITÀ

Il RTI Gestore si impegna a rispettare in ogni modo la continuità e la regolarità della erogazione dei servizi in base alla pianificazione standard. Qualora inevitabili esigenze operative dovessero provocare temporanee interruzioni, legate ad eventi di forza maggiore, a guasti e a manutenzioni necessarie per la corretta erogazione del servizio, ovvero ad indisponibilità degli impianti di conferimento, il Gestore si impegna ad adottare, nel rispetto dei principi di uguaglianza ed imparzialità, ogni provvedimento per contenere quanto più possibile i disagi arrecati agli utenti, ricorrendo, eventualmente, anche a servizi sostitutivi di emergenza e/o all'uso dei mezzi ad alta capacità tenuti a disposizione per far fronte a tali evenienze.

In caso di sciopero del personale e/o altre variazioni di natura urgente e/o emergenziale, come definite dal TITR, saranno comunque garantite le prestazioni indispensabili, come previsto dalla L. 2 giugno 1990, n.146.

4.3 PARTECIPAZIONE

L'utente, singolarmente o attraverso Associazioni dei Consumatori espressamente delegate, ha diritto a richiedere al Gestore tutte le informazioni che lo riguardano (L.241/1990 e D.Lgs.195/2005).

Può inoltre avanzare proposte e suggerimenti ed inoltrare reclami al Gestore.

Per gli aspetti di relazione con gli utenti, il Gestore garantisce l'identificabilità del proprio personale che si rapporta con gli stessi.

4.4 TRASPARENZA

Il RTI Gestore garantisce l'assoluta trasparenza nella propria attività, informando l'utenza con la massima tempestività di eventuali variazioni di rilievo (art.9 del TITR) delle modalità standard di erogazione dei servizi.

Terrà altresì aggiornati i dati quantitativi e statistici riguardanti le attività di servizio, al fine di fornire risposte su di essi fondati nell'ambito di quesiti pervenuti sulla base del principio di partecipazione.

4.5 EFFICACIA ED EFFICIENZA

Il RTI Gestore si impegna ad erogare i servizi 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.

4.6 SOSTENIBILITÀ

Nella gestione dei servizi affidati il RTI Gestore conferma il proprio impegno alla concreta applicazione di tale criterio (art.3-*quater*, D.Lgs.152/2006) nei servizi erogati per il tramite della ottimizzazione logistica dei servizi svolti sul territorio, nonché di quelli di conferimento agli impianti di destinazione.

A tal fine si impegna ad utilizzare sempre, ove e per quanto possibile, mezzi di capacità di carico adeguata ai rifiuti e loro frazioni da raccogliere e trasportare, in modo tale da contenere al massimo i consumi energetici

riferiti al peso trasportato, cui consegue una corrispondente riduzione di ogni tipo di emissione ambientale.

4.7 CORTESIA

Il RTI Gestore si impegna a uniformare il rapporto con gli utenti a criteri di cortesia e gentilezza, improntando ogni rapporto al conseguimento della massima utilità reciproca in quanto a conoscenza dei servizi erogati e facilitazione all'accesso alle informazioni utili a tal fine.

4.8 CHIAREZZA E COMPRENSIBILITÀ DEI MESSAGGI

Nella stesura di qualsiasi messaggio di servizio il RTI Gestore si impegna a favorire chiarezza e comprensibilità nella comunicazione, ponendo la massima attenzione alla semplificazione del linguaggio allo scopo di agevolare la corretta comprensione del contenuto da parte dell'utente.

4.9 SICUREZZA E TUTELA DELL'AMBIENTE

Il RTI Gestore dei servizi comprende aziende entrambe con sistemi di gestione ambientale (SGA) certificate secondo UNI EN ISO 9001:2015 ed UNI EN ISO 14001:2015, tali da prevedere l'applicazione di tutte le buone prassi alle attività erogate, volte alla protezione dell'ambiente nella gestione dei rifiuti ed al loro miglioramento continuo.

Analogamente le imprese sono dotate di Sistemi di Gestione della Sicurezza (SGS) conformi a BS OHSAS 18001:2007, che garantiscono, nello svolgimento dell'attività, l'applicazione di tutte le regole e buone prassi a protezione della salute e sicurezza dei lavoratori.

In quanto alle previsioni di cui al Titolo X del TQRIF, è richiesta la sola applicazione dei contenuti di cui all'art.48: in tal senso il Gestore del servizio è in costante contatto con la Polizia Municipale per eventuali interventi congiunti per emergenze attinenti ai rifiuti urbani, mentre la stessa utilizza altro appaltatore per gli interventi di pronto intervento stradale.

4.10 PRIVACY

Il RTI Gestore effettua il trattamento dei dati riguardanti gli utenti con modalità atte ad assicurare il rispetto dei loro diritti e adotta le misure

occorrenti per facilitare l'esercizio dei diritti previsti dal D.Lgs.196/2003, come modificato dal D.Lgs.101/2018 e dal Regolamento UE 2016/679.

In ogni caso i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere la prenotazione dei servizi a chiamata e la loro corretta erogazione, nonché le interlocuzioni relative a reclami e/o proposte, così come previsto dagli artt.17 e 30 del TQRIF.

5 SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

Il Raggruppamento di Imprese SAGER/ECO BURGUS opera il "*Servizio di spazzamento, raccolta e trasporto allo smaltimento dei rifiuti solidi urbani differenziati e indifferenziati, compresi quelli assimilati, ed altri servizi di igiene pubblica all'interno dell'A.R.O. "Comune di Castelvetro"*", quindi, essendo l'A.R.O. di Castelvetro coincidente con il Comune di Castelvetro, sul territorio comunale di Castelvetro.

Il territorio comunale si estende su una superficie di 207 km² circa con una popolazione progettuale assunta in 31.762 abitanti, con una suddivisione fra 15.855 utenze domestiche e 1.825 utenze domestiche.

5.1 Risorse

Il RTI Gestore ha costituito una società di scopo per l'erogazione dei servizi in Castelvetro, Integrate Soc.Cons. a r.l., che dispone in loco di una base operativa così strutturata:

Sede operativa: Via Partanna, Contrada Rampante Favara, 91022
Castelvetro
Tel. 0924 528321
mail castelvetro@sager.it

Personale: da 50 a 60 unità variabile in corso d'anno

Mezzi:	leggeri (PTT≤35 q.li)	13
	medi (PTT≤75 q.li)	8
	pesanti	14
	bivasca	9
	semirimorchi	6
	scarrabili	3
	rimorchi	1
	lava-cassonetti/strade	3
	spazzatrici	3
	pulispiaggia	1
	trincia su mezzo d'opera	1
	furgoni e vetture	3

I servizi svolti in virtù del Contratto di Servizio sono riconducibili alle seguenti macro-categorie del perimetro ARERA:

- Spazzamento e lavaggio strade
- Raccolta e trasporto rifiuti urbani

Il RTI Gestore si occupa altresì dell'avvio al recupero dei rifiuti raccolti in maniera differenziata che rientrano nella filiera CONAI, presso impianti terzi, al fine di massimizzare il recupero e la valorizzazione degli stessi.

5.2 Organizzazione

I servizi da erogare si distinguono in ricorrenti ed a chiamata.

La loro corretta erogazione si basa su una informatizzazione preventiva su un server presente presso la sede centrale di SAGER dei vari database, quali lo stradario del Comune, i nominativi del personale, le targhe degli automezzi, i servizi previsti, la loro frequenza ovvero le giornate settimanali di erogazione, ecc.. Questi dati sono disponibili sia in loco, che da remoto (via web).

Rimanendo comuni i database, la pianificazione è diversa per i servizi a frequenza prefissata e per quelli a chiamata.

5.2.1 Servizi a frequenza fissa

Tutti i servizi pianificati sono retti da appositi Fogli di Marcia (FdM), costituiti da un set di vie e/o di operazioni pianificate predisposti tramite il sistema informatizzato della sede centrale di SAGER, nel quale sono stati formati in precedenza tutti i database dei vari servizi da erogare.

In base alla pianificazione prestabilita, giornalmente il coordinatore di cantiere (sede operativa) forma i turni del giorno successivo abbinando i nominativi del personale alle targhe dei mezzi da impiegare per i servizi previsti per il giorno successivo.

Il tutto viene comunicato all'Ufficio Tecnico che abbina i dati ai FdM, che vengono elaborati e resi disponibili su un cloud comune fra cantiere ed Ufficio Tecnico. Ogni sera il cantiere verifica il tutto, in caso di assenze improvvise del personale e/o indisponibilità dei mezzi previsti per guasto, aggiorna i dati e stampa i FdM che il Coordinatore consegnerà la mattina dopo alle squadre uscenti.

5.2.2 Servizi a chiamata

Per l'erogazione giornaliera dei servizi a chiamata la predisposizione dei relativi FdM prevede l'utilizzo del medesimo stradario di cui sopra.

L'input è dato dalle chiamate al numero verde, o dai whatsapp di richiesta. L'operatore addetto provvede alla registrazione di nome, recapito telefonico, descrizione sommaria della richiesta e data che vanno a formare un database dei servizi pendenti, visibile su un cloud distinto da quello precedente, sul quale operano l'addetto al numero verde ed un tecnico di cantiere.

In base alla numerosità della lista pendente ed ai tempi di soddisfazione delle richieste, il Coordinatore delle risorse di cantiere, stabilisce nella formazione dei turni giornalieri, le squadre da adibire a ciascuno di questi servizi. L'Ufficio Tecnico provvede ad abbinare, in base alla descrizione sommaria delle richieste, le stesse ad ogni squadra, formando così il relativo FdM.

5.3 SPAZZAMENTO E LAVAGGIO STRADALE

L'attività si articola come segue.

5.3.1 Spazzamento manuale

Si divide in giornaliero e specifico.

Lo spazzamento manuale giornaliero riguarda la parte più importante della viabilità del Centro storico e del Sistema delle Piazze.

L'operatore svolge l'attività con carrello di servizio, pala, scopa e sacchi per il conferimento dei detriti raccolti. I sacchi così formati vengono depositati in punti prestabiliti dai quali vengono asportati con il servizio di svuotamento cestini.

Lo spazzamento manuale specifico viene effettuato sistematicamente in assistenza allo spazzamento meccanizzato con un operatore a terra dotato di scopa, rastrello e soffiatore da utilizzare in alternativa per migliorare l'efficacia ed efficienza di risultato della macchina spazzatrice.

Lo spazzamento manuale specifico viene altresì effettuato a comando sia, per esempio, per tratti particolari delle borgate marinare nel periodo estivo,

piazze, scalinate, ecc., che per altre zone individuate dal Direttore dell'Esecuzione.

5.3.2 Spazzamento meccanizzato

Viene effettuato tramite spazzatrice meccanica assistita dallo spazzamento manuale a terra che segue l'attività della macchina.

Viene erogato giornalmente in base alla pianificazione ed ha frequenza minima settimanale per tutta la viabilità inclusa nella pianificazione e frequenze superiori per la viabilità principale del centro cittadino.

Vi sono dedicate due macchine di dimensione diversa per ampliare la gamma delle strade da includere in tale servizio. La macchina più piccola è dotata di terza spazzola frontale per poter agire anche lateralmente alla macchina, su marciapiedi o tratti in sottosquadro rispetto alla direzione di marcia della macchina.

5.3.3 Griglie e pozzetti

Nel servizio di spazzamento è inclusa anche la pulizia superficiale delle griglie dei pozzetti per garantirne la funzionalità a fronte di precipitazioni meteoriche: l'attenzione alla pulizia delle griglie è massima nella stagione autunnale quando la caduta delle foglie ne favorisce l'occlusione.

Siccome le precipitazioni meteoriche attuali si stanno rivelando sempre più straordinarie, il Gestore, che segue comunque le previsioni meteo per i servizi ordinari, ha deciso, nel caso di previsioni di fenomeni particolari, di inserire nei servizi pomeridiani erogati l'ulteriore target di controllo e pulizia delle griglie.

Relativamente alle particolarità incontrate all'atto della presa in carico dei servizi, si è riscontrato che molti dei pozzetti stradali si presentavano completamente intasati da rifiuti minuti che avevano attraversato le griglie. Stante la criticità che interessa in genere il sistema fognario comunale e visto che le spazzatrici impiegate sono dotate di un sistema aspirante posteriore per l'aspirazione da pozzetti, il Direttore dell'Esecuzione ha fornito l'indicazione delle aree idraulicamente critiche del comune.

Il RTI Gestore ha provveduto a censire i pozzetti presenti, iniziando un'operazione di pulizia sistematica che ha interessato complessivamente

ad oggi circa 1.500 pozzetti, avendo sempre cura di aspirare sempre e solo la parte solida e non liquidi fognari.

5.3.4 Cestini gettacarte - svuotamento

Il servizio viene operato sia tramite gli operatori della raccolta PaP (porta a porta) nelle giornate di raccolta della frazione indifferenziata, che da un operatore specifico operante nel turno pomeridiano nelle altre giornate.

Tale servizio provvede anche all'asporto dei sacchi predisposti dal servizio di spazzamento manuale giornaliero.

5.3.5 Lavaggio strade

Il servizio di lavaggio strade viene eseguito con acqua fredda a mezzo di una macchina lavastrade e con un furgone di Pronto Intervento per interventi specifici con acqua eventualmente additivata con particolari detergenti. Per lo scopo viene anche utilizzata una macchina lavacassonetti con utilizzo della lancia e con acqua calda.

Il servizio non rientra nella pianificazione ordinaria, ma per interventi mirati.

All'inizio del contratto, considerato l'imbrattamento di fondo della viabilità delle zone centrali ad alta intensità di frequentazione anche pedonale, è stato eseguito un intervento di fondo che ha riguardato il Sistema delle Piazze, oltre che la viabilità del centro cittadino dedicata allo shopping.

Ordinariamente il servizio viene impiegato per la ripulitura di sedi stradali dopo la rimozione di abbandoni, nonché di interventi di predisposizione della viabilità e/o di manufatti per manifestazioni.

5.3.6 Mercati e mercatini

Il Comune è sprovvisto di mercati con sede propria, mentre è presente un mercato su sede stradale che si tiene il martedì.

In tale giornata viene posizionato al mattino un contenitore per l'indifferenziato, che viene ritirato a fine mercato. A causa dell'abbandono da parte dei mercatisti anche dei propri rifiuti recuperabili, a fine mercato viene eseguita la raccolta anche di tali rifiuti, preliminarmente allo spazzamento meccanizzato della sede stradale liberata.

Analoga situazione si ripete in occasione dei mercatini estivi che si tengono settimanalmente a Triscina (lunedì) e Selinunte (giovedì).

Resta infine da segnalare il Mercato del Contadino che si tiene ogni sabato al Parco delle Rimembranze, lato Via Maggiore Centonze. In tal caso viene posizionato e successivamente ritirato un contenitore per l'indifferenziato. Non è previsto lo spazzamento.

5.3.7 Fiere e Manifestazioni

In occasione di fiere e manifestazioni vengono sempre predisposti idonei programmi di intervento di pulizia del suolo interessato, che, a seconda dei casi, sono integrati dal lavaggio delle superfici interessate, soprattutto in occasione di processioni, che, talvolta, prevedono il camminamento a piedi scalzi.

In tali occasioni, per evitare l'imbrattamento della sede stradale ad opera di rifiuti gettati dai partecipanti (bottiglie, lattine, carte, ecc.), vengono posizionati lungo i percorsi, secondo un preventivo programma, batterie di trespoli per il conferimento differenziato dei rifiuti. Nel caso di manifestazioni di durata di più giorni, i sacchi dei trespoli vengono cambiati giornalmente ed i rifiuti immessi nei relativi circuiti di recupero.

Le batterie di trespoli vengono rimosse il giorno successivo la fine della manifestazione.

5.3.8 Attività cimiteriale

I rifiuti prodotti dall'attività cimiteriale rientrano nella macro-categoria "spazzamento e lavaggio" - ARERA - MTR-2 - Art.8.2, inclusa la frazione verde.

I rifiuti provenienti dal cimitero sono stati inizialmente una vera spina nel fianco del RTI Gestore, in quanto costituiti da un'enorme massa di rifiuto indifferenziato che, se inserito tal quale fra quelli conferiti all'impianto di destinazione, portavano al sicuro respingimento del carico.

Si è così iniziata una intensa attività di *moral-suasion* per la loro differenziazione, che ha trovato inizialmente forti resistenze per l'abitudine invalsa agli usi e costumi che avevano caratterizzato la loro gestione prima del cambiamento profondo che si è avuto con il nuovo appalto.

L'attività ha incluso la predisposizione ed installazione agli ingressi di apposita cartellonistica, l'invito a mezzo stampa e social-media agli utenti di mantenere e conferire separati i rifiuti ai contenitori installati ed incatenati, per evitarne lo spostamento abusivo, alle entrate del pubblico. Cassonetti dotati di apposita etichettatura per guidare il conferimento differenziato.

Il risultato si è visto al secondo anno quando il sistema predisposto non ha ricevuto critiche.

Esso è basato su un servizio giornaliero di asporto delle varie frazioni di rifiuto dai cassonetti con controllo e cernita del contenuto laddove necessario, in modo da rispettare i criteri di qualità richiesti dagli impianti di conferimento.

In occasione della ricorrenza di Ognissanti il servizio viene potenziato con installazione di batterie di trespoli in punti strategici interni al cimitero e lievo giornaliero del contenuto, secondo le modalità previste per i cassonetti posti agli ingressi.

In tale occasione sono altresì previsti l'accurato diserbo e pulizia con spazzamento meccanizzato, assistito da operatore a terra, della viabilità circostante, incluso il parcheggio esterno per i visitatori.

Per le UNDO stazionanti agli ingressi per la vendita di fiori e piante ornamentali viene, in tale occasione, previsto un servizio dedicato di tipo domiciliare per evitare che vengano utilizzati e quindi sovraccaricati i contenitori degli ingressi, riservati al conferimento da parte dei visitatori.

5.3.9 Rifiuti abbandonati

L'abbandono dei rifiuti su strade o aree pubbliche, ovvero su strade private soggette ad uso pubblico, o, ancora, sugli arenili ha rappresentato ed, in parte, tutt'ora rappresenta una vera piaga ambientale nel Comune di Castelvetro.

Il tutto trae origine dalle condizioni in cui il RTI erogatore dei nuovi servizi ha trovato il territorio comunale all'atto del subentro contrattuale. Come già si è detto, erano le stesse ripetute emergenze dei servizi di base di igiene urbana a giustificare al tempo abbancamenti di rifiuti sulle pubbliche vie, che venivano giocoforza tollerati anche dalla Polizia Municipale.

Nel primo periodo contrattuale un enorme sforzo è stato fatto per togliere questa impronta del passato: al fine di evitare ulteriori emergenze per non conformità dei rifiuti consegnati agli impianti, tutto lo staff del RTI è stato addestrato al prelievo ed alla cernita degli abbandoni, ritornando ripetutamente sui siti assieme alla Polizia Municipale per dissuadere dal loro ulteriore utilizzo a tal fine da parte dell'utenza.

Oggi questo servizio di spazzamento si articola sul censimento e monitoraggio dei punti di abbandono raccolti in un database e nella loro pulizia a rotazione solo nei giorni di raccolta del rifiuto indifferenziato. Previa cernita, la parte residuale viene smaltita con il flusso dei rifiuti indifferenziati da PaP, avendo cura di non superare la griglia di qualità dell'insieme richiesta dall'impianto ricevente (assenza di rifiuti organici, verdi, recuperabili, pericolosi).

5.3.10 Pulizia spiagge

Attività complementare alle precedenti che viene erogata nella stagione estiva (da metà/fine giugno a metà settembre a seconda delle condizioni climatiche).

La frequenza dell'operazione è quindicinale ed interessa tutta la spiaggia agibile delle frazioni marinare di Selinunte a partire dal Molo di Ponente (compresa quella del Parco Archeologico) e di Triscina (dal Parco Archeologico a Tre Fontane - Campobello di Mazara).

I rifiuti separati dalla sabbia vengono depositati in punti prefissati del retro-arenile da dove vengono prelevati con automezzo scarrabile dotato di gru e polipo per essere immessi nel flusso dello spazzamento stradale.

Lo svolgimento dell'attività deve essere attualmente autorizzato dalla Capitaneria di Porto di Mazara del Vallo secondo le previsioni della Regione Siciliana.

L'attività viene svolta prestando la massima attenzione a non arrecare danno al delicato equilibrio dell'ambiente litoraneo interessato da deposito di masse algali da non rimuovere e da nidificazione di specie protette quale il Frattino, per il quale il RTI ha predisposto ed installa ad ogni inizio stagione apposita segnaletica di avvertimento.

5.4 RACCOLTA RIFIUTI URBANI

Il servizio di raccolta dei rifiuti urbani viene svolto tramite:

- raccolta domiciliare porta a porta;
- raccolte domiciliari a chiamata;
- raccolte dedicate presso punti vendita di merci generatrici di RUP.

5.4.1 Raccolta domiciliare porta a porta

Il servizio di raccolta domiciliare porta a porta (PaP) presso le utenze domestiche e non domestiche è impostato su due zone del territorio comunale, graficamente individuate sul sito web, unitamente all'elenco delle vie comprese in ciascuna zona. Tale suddivisione vale solo per il servizio PaP e prevede il seguente calendario di raccolta tratto ancora dal sito web:

Giorni di ritiro

ZONA 1

LUN	MAR	MER	GIO	VEN	SAB
					
					
					
					
					

 ORGANICO
  VETRO E METALLI
  PLASTICA
  CARTA E CARTONE
  INDIFFERENZIATO

ZONA 2

LUN	MAR	MER	GIO	VEN	SAB
					
					
					
					
					

 ORGANICO
  VETRO E METALLI
  PLASTICA
  CARTA E CARTONE
  INDIFFERENZIATO

Le regole del servizio prevedono l'esposizione dei rifiuti la sera prima della raccolta in modo da lasciare al servizio la necessaria flessibilità dell'orario di prelievo (importante in particolare nel caso di festività, o di difficoltà di conferimento con gli impianti), che avviene comunque in turno mattutino, ordinariamente nell'arco orario 6:00÷12:00, con possibilità di anticipo anche alle ore 4:00 per evitare code ed assembramenti di traffico nelle ore di punta, per esempio in corrispondenza dell'inizio dell'orario scolastico.

Il servizio deve in ogni caso asportare i rifiuti entro le ore 12:00: in caso di mancato ritiro l'utente deve ritirare i rifiuti e segnalare il disservizio al numero verde.

I rifiuti venivano inizialmente conferiti in borse e/o preesistenti contenitori acquistati dal RTI dal precedente appaltatore per evitare alcun disagio nel passaggio dei servizi, in quanto, a causa del COVID, si è dovuta posporre la consegna dei kit domestici per le UDO e di contenitori di maggiori dimensioni per le UNDO, avvenuta ad aprile 2021.

I kit consegnati erano costituiti, oltre che da un opuscolo illustrativo sul corretto uso delle dotazioni, da mastelli da 23 l per l'esposizione dell'organico, corredato da uno da 10 l da usare come sottolavello, 3x40 l per carta, vetro/metalli ed indifferenziato, mentre per la plastica è stata consegnata la dotazione per un anno di sacchi gialli da 100 l (70x110 cm). Per l'organico nel kit era compresa anche la dotazione per un anno di sacchetti biodegradabili (UNI EN 13432:2002) da 10 l (42x42 cm).

Per gli anni successivi è previsto che siano le utenze stesse ad acquistare sul mercato i sacchi di cui sopra.

Per facilitare l'uso nel tempo, vedi riparazioni/sostituzioni, tutti i contenitori consegnati hanno fasciame di colore grigio e coperchi colorati in base ai rifiuti ai quali sono dedicati, colori corrispondenti allo standard europeo UNI 11686:2017 "*Waste Visual Elements*", che definisce simboli, colori e testo da utilizzare per i contenitori per rifiuti.

Il lavaggio dei contenitori viene svolto per i contenitori delle UNDO dedicati alla frazione organica nel caso di particolare imbrattamento conseguente ad uso non corretto, o irregolarità del servizio.

5.4.2 Ritiro a domicilio rifiuti ingombranti/RAEE

Si tratta di un servizio strategico vista la realtà comunale e le inveterate abitudini all'abbandono dei rifiuti da parte dell'utenza.

Un servizio che si è progressivamente affermato presso l'utenza sia per frequenza, che per tipologia di rifiuti inclusa.

La prenotazione del servizio viene fatta tramite chiamata al numero verde ed anche via WzApp ad un ulteriore numero utilizzato in genere per le successive comunicazioni con l'utenza. Può essere altresì fatta per mezzo di mail dedicata (castelvetrano@sager.it).

In sede di chiamata viene acquisito il nominativo della persona, il numero, preferibilmente cellulare, per le successive comunicazioni, l'indirizzo ove si trovano i rifiuti, nonché l'elenco degli articoli da ritirare. La situazione della toponomastica a Castelvetro è assai problematica, ragione per la quale per i casi di più difficile identificazione si richiede l'invio della posizione del cellulare chiamante, o altri punti di appoggio per poter guidare al prelievo nell'area vasta del Comune.

I dati vengono caricati su un database in formato Excel che serve anche per la pianificazione dei ritiri.

Il giorno prima della data del ritiro l'utente riceve un WzApp, o comunicazione telefonica, con il quale viene richiesta l'esposizione degli articoli previsti entro sera. Il giorno seguente i rifiuti vengono ritirati.

Inizialmente il servizio era riservato agli ingombranti ed ai RAEE e successivamente si è esteso, per favorire la differenziazione dei rifiuti, a tutti gli oggetti, come quelli di plastica dura, legno, ferro, ecc. che il servizio PaP non ritira.

Una menzione speciale va fatta per i rifiuti tessili (abiti usati) che l'art.205, co.6-quater del Testo Unico Ambientale - TUA - D.Lgs.152/2006, ha reso obbligatoria dal 1.1.2022. In Comune di Castelvetro essi erano oggetto di separata raccolta già in precedenza, di tipo stradale a mezzo di contenitori di alta capacità, attorno ai quali venivano depositati rifiuti di ogni tipo, talvolta incendiati.

Se richiesta della Direzione dell'Esecuzione anche questa frazione di rifiuto è stata inserita nella raccolta ingombranti ed è oggetto di numerose chiamate e di grande gettito.

Tutte queste frazioni di rifiuto, seppure raccolte nell'unico circuito dei rifiuti ingombranti, vengono tenute per quanto possibile separate in fase di prelievo e, comunque, separate con idonea cernita presso il centro operativo del RTI erogante (deposito preliminare alla raccolta) ed immesse nei vari container che saranno conferiti agli specifici impianti dedicati al loro recupero/valorizzazione. Per il medesimo scopo è ammessa anche la consegna diretta da parte dell'utenza, essendo il Comune ancora privo di un

Centro Comunale di Raccolta. Le regole per il conferimento diretto si trovano nell'opuscolo informativo scaricabile dalla pagina web

<https://castelvetrano.sager.it/materiali-informativi.html>.

Nell'estate del 2022 si è arrivati anche a 60 chiamate giornaliere, in particolare dalle borgate marinare, che sono state successivamente evase.

Per unanime riconoscimento il servizio ha contribuito in maniera decisiva alla riduzione degli abbandoni sul territorio, soprattutto di rifiuti ingombranti.

Per tale motivo il Comune, in attesa della stesura del nuovo Regolamento Comunale, non ha ritenuto di porre limiti al numero delle prenotazioni ed agli articoli conferiti. Esso quindi non risponde al momento a quanto previsto dall'art.29.2 del TQRIF (1 ritiro mensile per 5 pezzi a ritiro), ma offre all'utenza un servizio nettamente superiore.

Talvolta le richieste riguardano quantità così imponenti, soprattutto per il legno, che il servizio deve essere svolto in maniera dedicata per singola utenza con automezzo scarrabile dotato di gru.

Altre situazioni particolari riguardano le UNDO pubbliche e private. Un caso di notevoli dimensioni ha riguardato le scuole durante il periodo COVID, quando il comune ha autorizzato il ritiro di interi set scolastici costituiti da banchi, sedie, cattedre, ecc., che venivano sostituite in blocco in virtù della specifica normativa di prevenzione dalla diffusione del contagio e per favorire comunque la didattica in presenza.

5.4.3 Ritiro a domicilio rifiuti verdi

Si tratta del servizio di raccolta a domicilio dei rifiuti verdi provenienti da parchi e giardini (sfalci/piccole potature).

Il funzionamento per la prenotazione è identico a quello sopra indicato per i rifiuti ingombranti.

La prenotazione viene presa in carico chiedendo all'utente di esporre immediatamente il rifiuto che verrà successivamente ritirato con servizio programmato ed ottimizzato nel percorso.

La Direzione dell'Esecuzione ha altresì richiesto di implementare questa attività anche a supporto del Servizio Verde Pubblico il quale è produttore

in singoli punti di ingenti masse di verde potato per il quale non dispone di idonei mezzi per il trasporto. Si è pertanto prevista una estensione di questo servizio da svolgere con mezzo scarrabile provvisto di gru per il prelievo del verde accumulato a terra.

L'utenza, vista l'esecuzione di questo servizio sul territorio, ha iniziato a conferire ingenti quantità di verde accatastate a terra, servizio per il quale viene valutata di volta in volta la ricorrenza delle condizioni per l'esecuzione (il verde non deve risultare da potature svolte per il privato/utente da ditte di giardinaggio all'uopo incaricate).

5.4.4 Rifiuti urbani pericolosi

I rifiuti urbani pericolosi sono costituiti da tutta quella serie di rifiuti che, pur avendo un'origine civile, contengono al loro interno un'elevata dose di sostanze pericolose e che quindi devono essere gestiti diversamente dal flusso dei rifiuti urbani "normali". Tra i RUP, i principali sono i medicinali scaduti e le pile (fonte Ministero dell'Ambiente e della Sicurezza Energetica - MASE).

<https://www.mite.gov.it/pagina/la-classificazione-dei-rifiuti>

• **Farmaci**

La raccolta avviene tramite contenitori da 120 l affidati alle attività di vendita di prodotti farmaceutici e medicinali.

Il conferimento per l'utenza può avvenire presso le farmacie e parafarmacie il cui elenco è riportato sulla seguente pagina web del sito del RTI Gestore.

<https://castelvetrano.sager.it/il-sistema-di-raccolta/la-raccolta-a-domicilio.html>

Complessivamente i punti di conferimento sono 12 di cui 11 nel Capoluogo ed uno nella borgata di Selinunte. Triscina è invece dotata di farmacia solo nel periodo estivo, nel quale viene assicurato il servizio.

La frequenza di svuotamento è quindicinale di base.

• **Pile**

La raccolta avviene tramite contenitori a stilo della capacità di 10 l ubicati presso le UNDO rivenditrici di pile. Si tratta complessivamente di 30 punti di conferimento di cui 24 nel capoluogo, 2 a Selinunte e 4 a Triscina.

L'elenco è rinvenibile sul sito web dedicato.

La frequenza di svuotamento è mensile.

5.5 ALTRI SERVIZI

In questa voce vengono trattati ulteriori servizi che non rientrano nel cosiddetto "perimetro" ARERA, ovvero nella gestione integrata dei rifiuti intesa come il complesso delle attività volte ad ottimizzare la gestione dei rifiuti urbani (ARERA; art.1, Allegato A, Delib. 363/2021/R/rif).

5.5.1 Diserbo e sfalcio cigli stradali

Si tratta di un importante servizio ai fini del decoro della viabilità cittadina che ARERA inserisce nella "*Gestione del verde pubblico*", come risulta dal Punto 2.4 delle FAQ di cui alla seguente pagina web

https://www.arera.it/it/operatori/MTR_faq.htm

Il diserbo dei cigli stradali è un onere contrattuale del RTI Gestore e riguarda tutta la viabilità soggetta a spazzamento stradale.

Essa consta di due cicli annui svolti a rotazione ed in sequenza.

La situazione del Comune di Castelvetro è però assai particolare, intanto per l'imponente presenza di aree verdi, pubbliche, o private dalle quali non solo il verde colonizza marciapiedi e sedi stradali, ma promana ed incombe sugli stessi, tanto da costituire spesso ostacolo e/o pericolo per la circolazione pedonale e veicolare.

Inoltre, la viabilità presenta, anche nel centro cittadino importanti sconnessioni dei manufatti stradali ove si è depositato nel tempo un substrato organico che favorisce la ricrescita rigogliosa delle erbe infestanti, in taluni punti con effetti tipo "*serra*".

Non essendo ammesso l'uso di diserbanti chimici, si è testato l'uso di un diserbante ecologico basato sull'acido acetico, il cui effetto è stato però del tutto limitato e temporaneo.

Infine, poco dopo la presa in consegna del servizio, La Direzione dell'Esecuzione e l'Assessore competente hanno richiesto al RTI specifici interventi di un ampio tratto viario della Circonvallazione della borgata di Triscina avente lo scopo di rendere agibile la viabilità per ampi tratti occupata da arbusti e piante cresciute sulla sede stradale ed ai bordi della

stessa. Un tanto anche per poter ricavare una sede adeguata per il mercatino estivo di Triscina nell'anno 2020.

Nell'anno 2021, alla prima ripresa dell'attività alberghiera in epoca ancora di COVID, lo stesso intervento è stato richiesto a Selinunte per la cosiddetta "*Strada Panoramica*".

Un altro problema caratteristico del territorio comunale è costituito anche dal verde, in particolare canneti, che vanno a ricoprire manufatti idraulici posti a margine della viabilità principale, come ad esempio sulla canaletta esistente a lato della S.S.115-Dir per Selinunte, o in via Partanna nel Capoluogo.

L'originario servizio di diserbo dei cigli stradali si è pertanto esteso ad un servizio più ampio includente attività di sfalcio e di taglio di piante infestanti e/o di rami di essenze arboree che dalle aiuole centrali, o dai lati, occupano le sedi stradali.

Si è ampliato quindi il tipo e numero delle attrezzature a disposizione, del tipo decespugliatore (a filo ed a disco), integrando quelle iniziali con motoseghe, tagliasiepi e soprattutto con una trincia decespugliatrice ad azionamento oleodinamico, montata sul braccio di un escavatore tipo "*terna*".

Il servizio, quindi, procede attualmente con l'uso di questo insieme di attrezzature e consente di poter eseguire il doppio ciclo annuale previsto per tutte le attività in precedenza esposte, oltre che per l'esecuzione di interventi mirati via via richiesti dalla Direzione dell'Esecuzione.

5.5.2 Derattizzazione e disinfestazione

Si tratta di servizi che prevedono l'uso di sostanze pericolose, che quindi vanno condotte con le adeguate cautele ed in collaborazione, ove necessario con l'Autorità Sanitaria competente.

Si tratta di interventi mirati che vengono svolti come di seguito esposto.

. Derattizzazione

La derattizzazione viene svolta con il posizionamento di erogatori di esche rodenticide sulla pubblica via, in genere ancorati su pali presenti

sulla viabilità, completi della targhetta progressiva e dell'indicazione del principio attivo utilizzato.

Il posizionamento degli erogatori ha riguardato le zone individuate come critiche dalla Direzione dell'Esecuzione previo sopralluogo del RTI per valutare l'entità del fenomeno e le possibili cause.

Spesso infatti accade che, per le condizioni date, la presenza delle specie murine sulla pubblica via deriva da infestazioni che trovano origine in aree private, talvolta abbandonate ed eventualmente anche oggetto di abbandono dei rifiuti.

Attualmente sono stabilmente posizionati sul territorio oltre 170 erogatori che vengono monitorati su base quindicinale con rialimentazione delle esche ove mancanti.

• **Disinfestazione**

La disinfestazione di aree vaste del territorio, pure contrattualmente prevista, con automezzo dotato di atomizzatore per la diffusione in aria di sostanze disinfestanti, non è stata finora svolta in quanto l'attuale assetto normativo prevede che vi sia il preventivo riconoscimento della necessità di adozione di tale tecnica da parte dell'Autorità Sanitaria competente (Settore "Igiene degli Ambienti di Vita").

Infatti, lo spargimento nell'ambiente di sostanze chimiche comporta molti effetti indesiderati, come risulta da ISPRA - Istituto Superiore per la Protezione e la Ricerca Ambientale consultabile al seguente link:

<https://www.isprambiente.gov.it/it/pubblicazioni/quaderni/ambiente-e-societa/impatto-sugli-ecosistemi-e-sugli-esseri-viventi-delle-sostanze-sintetiche-utilizzati-nella-profilassi-anti-zanzara>



Per tale servizio vengono eseguiti, su richiesta del Direttore dell'Esecuzione, interventi di disinfestazione su aree circoscritte, previa apposizione di apposito avviso preventivo nella zona interessata, anche a difesa di eventuali animali domestici, che potrebbero ingerire le sostanze irrorate. Gli avvisi vengono mantenuti per il tempo di efficacia del disinfestante, quindi vengono rimossi.

5.5.3 Rimozione graffiti - Manutenzione superfici

La rimozione di graffiti, per esemplificare, ma riguarda anche superfici di pregio impropriamente interessate da segnaletica orizzontale per esempio, è attività che viene erogata a seguito di atti vandalici specifici e richiesta del Direttore dell'Esecuzione. Si ricorda, fra le attività svolte, la rimozione dell'imbrattamento per atto vandalico delle superfici delle panchine bianche del Sistema delle Piazze.

In altri casi, fa parte di interventi più generali, come avvenuto in occasione della ripresa del Corteo di Santa Rita dopo il periodo COVID, occasione nella quale si è intervenuti sui graffiti storici presenti sulle pareti dell'omonima scala.

In tale caso si è svolta anche una manutenzione straordinaria di tutta la scalinata e della fontana di Piazza Giovanni Amendola.

5.5.4 Rimozione carcasse animali

Si tratta di un servizio attivato in corso di contratto su richiesta del Direttore dell'Esecuzione in ragione delle difficoltà dei servizi comunali a far fronte al recupero delle carcasse di animali morti rinvenute sul suolo pubblico.

Il servizio viene svolto in stretta collaborazione con la Polizia Municipale, la quale segnala per via telefonica, direttamente al Coordinatore di turno presente in autoparco ed altrimenti al Responsabile dei Servizi, la presenza di carcasse animali da asportare, con o senza l'intervento preventivo del Medico Veterinario di servizio.

La carcassa viene prelevata ed immessa nella cella frigorifera presente in autoparco, per essere successivamente trasportata alla distruzione a mezzo incenerimento, prestazione che fa parte del servizio affidato al RTI Gestore.

5.6 **OBIETTIVI RD E TARGET ULTERIORI**

Gli obiettivi di tutti i servizi sin qui esposti erano quelli del raggiungimento della percentuale di raccolta differenziata stabilita dalla legge, nonché di quelli, ancora più ambiziosi, stabiliti nel progetto offerto.

La risposta dell'utenza è stata più che positiva ed ha consentito il superamento di tutti questi obiettivi.

Nell'ottica del consolidamento del risultato il RD Gestore si è posto i seguenti ulteriori target.

5.6.1 Gestione contenitori

Il servizio di raccolta è sostanzialmente basato sull'uso dei kit di contenitori domestici, dei quali si è detto e di contenitori di maggior volume per le utenze non domestiche.

Per quanto riguarda le utenze domestiche il RTI Gestore tiene presso il proprio autoparco una idonea scorta di kit, sia per le ulteriori consegne a nuove utenze, che per la sostituzione di contenitori che si fossero resi inservibili durante l'uso. La manutenzione e/o sostituzione può essere richiesta al numero verde, ovvero compilando il modulo "*Segnalazioni*" presente sul sito web dedicato, Sezione "*Contatti*" alla pagina:

<https://castelvetrano.sager.it/contatti/segnalazioni-e-moduli.html>

Può altresì essere richiesta via e-mail all'indirizzo dedicato

castelvetrano@sager.it.

L'operazione viene espletata presso lo Sportello di Contatto presente presso l'autoparco.

Per quanto riguarda invece le utenze non domestiche, l'eventuale rottura o deterioramento dei contenitori viene direttamente segnalata dagli operatori del servizio.

A segnalazione così ricevuta e/o da parte della UNDO, è prevista la pronta sostituzione del contenitore deteriorato, che viene ritirato per essere avviato a recupero.

5.6.2 Centro di Raccolta

Il Centro di Raccolta comunale, già in precedenza attivo in via Maggiore Centonze, non si è potuto ampliare come previsto contrattualmente in quanto l'area è stata nel frattempo gravata di una servitù a favore della Protezione Civile.

Il RTI Gestore ha proposto nel frattempo un progetto per l'utilizzo del proprio autoparco a tale funzione, provvedendo nel frattempo ad affittare un immobile contiguo per l'espletamento delle funzioni di autoparco.

La pratica non si è potuta perfezionare per una questione interpretativa delle norme, che, si auspica, possa essere risolta nel breve periodo.

La qualifica di CRC avrebbe molti effetti positivi sia in quanto alla gestione dei rifiuti recuperabili, che verrebbero direttamente prelevati presso lo stesso dai "*Sistemi Collettivi*" operanti nell'ambito della gestione dei RAEE, anzichè essere portati a cura ed onere del RTI Gestore presso impianti convenzionati con il Comune, sia come maggiori funzionalità a favore dell'utenza.

5.6.3 Controlli operativi

La gestione dei servizi attivi è tutta basata sui Fogli di Marcia che reggono il programma di ogni squadra operativa.

Gli operatori, al rientro, sono tenuti a scrivere sui FdM ogni disservizio e/o anomalia riscontrata, nonchè ogni problematica emersa per gli automezzi durante il loro uso. I FdM così compilati vengono immediatamente controllati e le problematiche rilevate in modo che la Direzione dei Servizi possa disporre quanto necessario per rimediare a quanto riscontrato sul campo.

Si tratta di un pacchetto di funzionamento volto ad assicurare in via preventiva (per il giorno dopo) la regolarità della erogazione dei servizi.

Altra forma di controllo è esercitata dall'utenza la quale, il che normalmente avviene, segnala già durante il corso del turno di lavoro al numero verde eventuali mancate prese e/o altre problematiche.

L'operatore del numero verde trasmette immediatamente, tramite un Gruppo WzApp, al Coordinatore del turno presente in autoparco la segnalazione ricevuta, alla quale, in genere, si pone riparo già durante lo stesso turno di lavoro. In rari casi, ove il rimedio potrebbe interferire con la regolare prosecuzione delle raccolte, si concorda con l'utenza l'intervento di rimedio per il giorno seguente.

6 STANDARD DI QUALITÀ

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

- continuità del servizio, intesa come regolarità nell'erogazione del servizio prestato su tutto il territorio servito;
- tutela dell'ambiente;
- formazione del personale;
- completezza ed accessibilità all'informazione da parte dell'utente;
- rapidità d'intervento nel caso di disservizio;
- rilevazione sistematica del livello qualitativo delle prestazioni eseguite in base alle segnalazioni ricevute.

Gli standard di qualità individuati misurano la qualità del rapporto con l'utenza ed i livelli di prestazione nelle attività svolte. Gli stessi sono individuati attraverso i seguenti principi fondamentali:

- eguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficacia ed efficienza;
- parità di trattamento degli utenti, a parità di condizioni del servizio prestato, nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura; erogazione dei servizi con carattere di continuità e regolarità, limitando il più possibile eventuali disservizi imposti da esigenze tecniche; predisposizione di servizi sostitutivi di emergenza, fornendo al cittadino adeguate informazioni sugli eventuali disservizi, per quanto programmabili;
- garanzia di partecipazione di ogni utente alla prestazione del servizio, sia perché l'utente possa constatare la corretta erogazione dello stesso, sia per collaborare al suo miglioramento;
- rapporto tra il personale del RTI Gestore ed Utente improntato ad un modello di cortesia ed educazione, nel rispetto del Codice Etico, frutto anche di interventi di formazione dei propri operatori;
- qualità del servizio e sostenibilità: il RTI Gestore ha come obiettivo l'erogazione di un servizio, complessivamente inteso, efficiente ed efficace, che contribuisca attivamente a migliorare la qualità della vita e dell'ambiente a beneficio della collettività.

Gli standard di qualità del servizio sono da considerarsi validi in condizioni normali di esercizio, che escludono situazioni straordinarie dovute a: eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti e indiretti, atti dell'Autorità Pubblica. Gli standard di qualità si dividono in:

- standard generali;
- standard specifici.

6.1 STANDARD GENERALI

Nel seguito il riferimento all'unità di tempo "*giorno*", si intende, in armonia con quanto previsto da ARERA, giorni lavorativi, salvo altra specificazione.

6.1.1 Accessibilità alle informazioni

Per facilitare i rapporti tra cittadino e soggetto gestore, il RTI erogatore ha reso attivi i seguenti strumenti:

- sito internet del soggetto gestore per il Comune di Castelvetro al indirizzo <https://castelvetro.sager.it/> al quale è possibile accedere per acquisire informazioni sui servizi aziendali, scaricare copia dei documenti relativi alla Carta della Qualità dei Servizi ed il materiale informativo predisposto sotto forma di opuscoli, lettere, ecc., scaricare l'App Junker, presentare richieste e reclami e comunicare con il Gestore;
- numero verde 800.126.795 gratuito sia da telefono fisso che mobile, operativo dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 17.00 e il sabato dalle 09.00 alle 13.00, esclusi i festivi. Attraverso questo numero è possibile porre quesiti ed ottenere informazioni sui servizi erogati e sui corretti conferimenti, segnalare disservizi e formulare osservazioni, prenotare il servizio di ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio, il ritiro dei rifiuti verdi, ecc;
- utilizzo di profilo social per comunicazioni immediate e libere <https://www.facebook.com/profile.php?id=100004645515353>;
- casella di posta elettronica appositamente attiva all'indirizzo castelvetro@sager.it;
- centralino telefonico aziendale operativo dal lunedì al venerdì, escluso i festivi, dalle ore 8.30 alle 17.00 al numero 0481-91651;

- servizio di Sportello di Contatto, aperto al pubblico presso l'autoparco dal lunedì al sabato dalle 9.00 alle 13.00, il quale consente all'utente di porre quesiti e ottenere informazioni, di ritirare/sostituire kit domestici, nonché di prenotare la riparazione e/o sostituzione di contenitori di grandi dimensioni.

6.1.2 Riscontri di base alle utenze - Tempi

Il RTI Gestore non è, nell'ottica di ARERA, l'interlocutore diretto della utenza in quanto, non è il Gestore del Servizio Integrato (che comprende la tariffazione): trattandosi però della Carta della Qualità dei Servizi del Gestore del Servizio di Rifiuti Urbani, essa dà conto dei rapporti che al momento lo stesso intrattiene con l'utenza con la sola finalità della corretta erogazione di servizi.

In relazione ad un tanto appare doveroso dare conto all'utenza della tempistica di alcune attività propedeutiche alla erogazione dei servizi.

Tra questi particolare rilevanza assume il contatto con il numero verde, attivato sin dall'inizio del rapporto contrattuale.

Ad oggi si ha ancora una fase di interlocuzione prolungata con l'operatore rispondente e pertanto il tempo di risposta dell'operatore può essere assicurato con un'attesa massima di 6 minuti nel 60% dei casi e di 10 minuti per il restante 40% dei casi.

Per quanto attiene invece al tempo di risposta motivata a segnalazioni scritte, o a richieste di informazioni scritte, inteso come quello intercorrente tra la data di ricevimento della segnalazione o della richiesta di informazioni e la data di invio della risposta all'utenza, quale risultante dal protocollo aziendale, o dalla ricevuta del fax, o da altro strumento telematico, esso sarà di massimo 30 giorni.

Questo sia nel caso che la risposta preveda un preventivo sopralluogo o meno.

In quanto al tempo massimo intercorrente fra il ricevimento della richiesta di una dotazione domestica di kit di mastelli e la consegna che avviene per accesso diretto del nuovo utente allo Sportello di Contatto presente

all'autoparco aziendale come in precedenza localizzato, esso viene garantito in 5 giorni lavorativi.

Il tempo di attesa allo Sportello di Contatto per il ritiro viene garantito in massimo 1 ora.

6.2 STANDARD SPECIFICI

Gli standard specifici dei servizi resi come previsti dal TQRIF (da Titolo VI in avanti) sono di seguito indicati. Per le modalità di segnalazione si rinvia a quanto sopra riportato, mentre, per quanto riguarda l'esistenza di programmi di svolgimento dei servizi, si rimanda a quanto già detto in merito alla pianificazione a mezzo di FdM.

6.2.1 Servizi di ritiro su chiamata (Titolo VI TQRIF)

Comprendono il servizio ingombranti e quello del verde. I dati raccolti in sede di prenotazione non includono il codice fiscale in quanto ridondante per l'uso ed i codici utente ed utenza in quanto inesistenti.

. Ingombranti

Il servizio è gratuito e non soggetto a restrizioni di numero di chiamate e di numero di pezzi da ritirare per ogni chiamata.

Il tempo massimo per il ritiro (art.31 TQRIF) è di 15 giorni lavorativi intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data in cui viene effettuato il ritiro.

. Verde

Il servizio è gratuito e non soggetto a restrizioni di numero di chiamate e di numero di colli da ritirare per ogni chiamata.

Il tempo di ritiro (art.31 TQRIF) massimo è di 10 giorni lavorativi intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data in cui viene effettuato il ritiro.

6.2.2 Disservizi e riparazioni dotazioni (TitoloVII TQRIF)

L'esposizione di seguito riportata è suddivisa per disservizi e riparazioni di attrezzature per la raccolta domiciliare.

. Disservizi

Il tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi correnti (art.33 TQRIF) senza necessità di sopralluogo e dipendenti dall'erogatore del servizio è il seguente:

- raccolta PaP

Con riferimento alle segnalazioni comunicate al numero verde, il tempo di risoluzione è per il 75% dei casi di 6 ore e per il restante 25% dei casi di 12 ore. Per segnalazioni pervenute tramite altri canali il tempo di risoluzione è di 7 giorni.

- raccolte su chiamata

Con riferimento alle segnalazioni comunicate al numero verde, il tempo di risoluzione è di 7 giorni lavorativi. Per segnalazioni pervenute tramite altri canali il tempo di risoluzione è di 15 giorni lavorativi.

Nel caso di segnalazioni che richiedono il sopralluogo il tempo di risoluzione è di 15 giorni lavorativi.

. Riparazione attrezzature per la raccolta domiciliare

Il tempo di riparazione e/o sostituzione di dotazioni domestiche per la raccolta PaP (attrezzature per la raccolta domiciliare - art.34 TQRIF) senza necessità di sopralluogo è di 10 giorni lavorativi.

In caso di necessità di sopralluogo il tempo di intervento è pari a 20 giorni lavorativi.

6.2.3 Continuità e regolarità raccolta (Titolo VIII TQRIF)

Premesso che gli artt. 35.3; 35.4 e 36 non sono applicabili allo Schema 1 ed escluse le cause di forza maggiore e quelle imputabili all'utenza, in tutti gli altri casi (per esempio dimenticanza di esecuzione del servizio da parte degli operatori in una intera strada) il tempo di recupero della raccolta PaP (art.37 TQRIF) è fissato in 24 ore.

Per quanto riguarda invece il futuro calcolo degli indicatori di puntualità previsti dall'art.39, TQRIF, i Gestore si impegna a pubblicare sul proprio sito Internet, ai sensi dell'art.3 del TITR, le mancate raccolte di interesse vie non imputabili a fatto proprio, ma per cause imputabili agli utenti, come,

per esempio, *"la ritardata o mancata esposizione dei sacchetti o dei mastelli nei giorni e nelle fasce orarie indicate nel calendario"*, Un tanto per escludere tali accadimenti dal computo dell'indicatore di puntualità del servizio.

6.2.4 Regolarità spazzamento (Titolo IX TQRIF)

Premesso che il lavaggio strade non è un servizio a programma, ma a domanda e che lo Schema 1 non prevede l'adempimento di quanto previsto dall'art.43 TQRIF (classificazione cause ed origini delle interruzioni), si conferma che il servizio di spazzamento strade è pianificato su base settimanale che viene ripetuta regolarmente. L'elenco delle vie oggetto di spazzamento meccanizzato assistito da spazzamento manuale a terra e le relative giornate di esecuzione sono rilevabili dal sito web dedicato.

Nella stima futura dei servizi espletati puntualmente rispetto a quelli pianificati si dovrà tener conto, per i servizi di spazzamento meccanizzato, della causa di forza maggiore costituita dalla situazione meteorologica. Infatti, dalla pianificazione stessa è prevista l'interruzione dello spazzamento meccanizzato in caso di giornate di pioggia, o immediatamente successive alle giornate con pioggia intensa.

In tali giornate, tenuto conto anche della viabilità di Castelvetro, le spazzatrici aspirerebbero quantità rilevanti di liquido, soprattutto incontrando pozze stradali, che andrebbero ad intasare completamente i filtri di bordo.

A titolo informativo, essendo la frequenza generalizzata dello spazzamento meccanizzato su base settimanale, il tempo di recupero attuale è previsto in 7 giorni di calendario.

6.2.5 Sicurezza del Servizio (Titolo X TQRIF)

In relazione alla garanzia di sicurezza richiesta per il servizio dei rifiuti urbani, la stessa è assicurata nel seguente modo, seppure diverso da quello previsto dall'art.48 del TQRIF.

Il Gestore del Servizio Rifiuti opera in stretto collegamento con la Polizia Municipale per ogni fatto che accade sul territorio e coinvolge i rifiuti urbani. Storicamente le chiamate riguardano abbandoni, ma anche casi di incendio degli abbandoni stessi, indipendentemente dall'origine, nonchè le

chiamate per il servizio di rimozione delle carcasse animali del quale si è detto in precedenza.

La Polizia Municipale dispone dei numeri telefonici del Responsabile dei servizi, dei Coordinatori operanti presso l'autoparco ed anche di alcuni addetti ordinariamente deputati agli interventi di emergenza.

In tal modo la Polizia Municipale, sempre in contatto con gli altri numeri di emergenza (Vigili del Fuoco, Autorità Veterinaria, Sanitaria, ARPA, ecc.), è in grado di fare una prima valutazione del pericolo in essere e di chiamare a supporto, ove ritenuto necessario, il Gestore dei rifiuti urbani, orientando altresì finalità, scopo ed attrezzature necessarie per il pronto intervento. Il numero telefonico della Polizia Municipale è 0924/45206.

In ogni caso viene sempre assicurato il tempo di intervento massimo di 4 ore dalla chiamata (art. 49 TQRIF) nel 60% dei casi e di 12 ore nel 40% dei casi.

6.2.6 Registrazione e comunicazione (Titolo XIII TQRIF)

L'art.58.2 conferma che lo Schema Regolatorio 1 dell'art.3 non "*prevede l'introduzione di livelli generali di qualità*" e pertanto per lo standard qualitativo adottato per ora dal Comune di Castelvetro (Schema Regolatorio 1) non è richiesto il calcolo di specifici indicatori statistici di qualità.

Deve però essere attestato da parte del Comune il "*rispetto degli obblighi di servizio di cui alla Tabella 2 nell'Appendice I*" nell'ambito della Relazione Annuale che lo stesso è tenuto a presentare ad ARERA.

7 RAPPORTO CON UTENZA E VALIDITÀ CARTA

In sintesi, si riepilogano gli strumenti approntati per un contatto sempre aperto e trasparente con l'Utenza e le condizioni di validità della Carta.

7.1 RAPPORTO CON L'UTENZA

Per il Gestore il rapporto con l'Utenza è essenziale ed è stato determinante sin dal primo momento: un rapporto sorto spontaneamente e che è stato e continua ad essere reciprocamente stimolante.

Di seguito il riepilogo degli strumenti approntati e messi a disposizione per mantenere efficace ed efficiente il rapporto, il quale comprende sia diritti che doveri da entrambe le PARTI.

7.1.1 Sito Internet

Messo a disposizione da subito per far comprendere ad ogni utenza in quale Zona di raccolta ricadeva.

<https://castelvetrano.sager.it/>

Qui l'Utente può consultare più sezioni, informative e di contatto.

Se vuoi sapere in quale frazione differenziata rientra un prodotto che hai usato e vuoi gettare, scarica gratuitamente da Apple Store e Google Play l'Applicazione Junker.

<https://castelvetrano.sager.it/faq.html>

Essa permette di:

- ricevere notifiche automatizzate su quale rifiuto esporre e quando esporlo;
- consultare in qualsiasi momento il calendario di raccolta;
- consultare tutte le principali informazioni sul servizio ed i contatti utili;
- consultare le tipologie di rifiuti e le metodologie generali di raccolta;
- inviare segnalazioni (per esempio rifiuti abbandonati);
- comunicare il gradimento dei servizi forniti.

7.1.2 Facebook

Il Gestore mette a disposizione una pagina Facebook per raccogliere in maniera libera e senza restrizione alcuna le opinioni degli Utenti.

<https://www.facebook.com/profile.php?id=100004645515353>

All'interno della pagina Facebook è possibile trovare tutti gli aggiornamenti sulle attività svolte e informazioni generali.

7.1.3 Numero Verde e messaggistica

Per ogni informazione è possibile contattare il Numero Verde 800 126 795, dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 17:00 ed il sabato dalle 9:00 alle 13:00 per:

- richiedere informazioni sui servizi;
- inoltrare segnalazioni anche su disservizi;
- prenotare il servizio di raccolta a domicilio dei rifiuti ingombranti e RAEE;
- prenotare il servizio di raccolta a domicilio dei rifiuti verdi;
- segnalare attrezzature per la raccolta domiciliare danneggiate;
- richiedere la sostituzione di attrezzature per la raccolta domiciliare.

Per la comunicazione di quanto sopra può essere utilizzata la messaggistica, anche WzApp, da inviare al numero telefonico 347 655 3132.

7.1.4 Posta elettronica

Per gli utenti della Città di Castelvetro è attiva una casella di posta elettronica dedicata:

castelvetro@sager.it

Scrivici o usa l'applicazione Junker che ci comunica direttamente per mail le posizioni che vuoi attenzionare (abbandoni, ripristini, ecc.).

7.1.5 Posta ordinaria

Per ogni comunicazione l'Utente può usare il mezzo postale indirizzando la comunicazione alla Mandataria del RTI Gestore presso gli uffici operativi:
SAGER s.r.l.

Via Madonna del Piano, 18

34070 Villesse (GO)

Telefono 0481-91651 - dal lunedì al venerdì ore 8:00-17:00

Telefax 0481-91605

mail info@sager.it

pec sager@pec.it

7.1.6 Sportello di contatto

Per qualunque informazione, e per comunicazioni inerenti alla gestione dei servizi, è possibile telefonare al Numero verde, oppure rivolgersi allo sportello operativo/informativo presente presso l'autoparco.

. Indirizzo

Via Partanna km 1, Contrada Rampante Favara, 91022 Castelvetro -
Orario di apertura: dal lunedì al sabato, 9:00 -13:00.

7.1.7 Comunicazione ed Educazione Ambientale

Il Gestore si impegna ad assicurare una continua e completa informazione agli utenti circa le modalità di prestazione dei servizi e ogni altra iniziativa dell'azienda. In particolare:

- campagne promozionali e informative, realizzate in occasione dell'avvio, o dell'estensione di servizi e per la sensibilizzazione dei cittadini alla corretta fruizione del servizio;
- materiale informativo (opuscoli, pieghevoli, volantini) distribuiti anche porta a porta agli utenti e da diffondere nei luoghi pubblici, o in occasione di eventi locali;
- incontri e serate informative con i cittadini in occasione dell'avvio di nuovi servizi, o in momenti in cui si renda necessario rinnovare l'informazione;
- video informativi e formativi presenti sul sito dedicato;
- laboratori teorici e pratici per diffondere una cultura ambientale nei cittadini;
- punti di informazione in occasione di eventi particolarmente frequentati;
- campagne di educazione ambientale dedicate agli istituti scolastici.

Sul sito si possono consultare le pagine:

<https://castelvetro.sager.it/news.html>

<https://castelvetro.sager.it/materiali-informativi.html>

7.1.8 Soddisfazione degli utenti

Il gradimento dei servizi erogati non è stato oggetto di specifiche campagne, ma è affidato ai giudizi espressi nelle comunicazioni WzApp in occasione

della richiesta di servizi e, soprattutto, al giudizio espresso sulla nostra pagina Facebook, libera e senza istruzioni.

Scrivi la tua opinione su

<https://www.facebook.com/profile.php?id=100004645515353>

oppure manda un messaggio anche WzApp a

347 665 3132

Ci interessa conoscere il giudizio dell'Utenza su:

- qualità del servizio di raccolta rifiuti;
- qualità della pulizia cittadina e dell'igiene urbana;
- qualità del servizio verde;
- comportamento degli operatori di raccolta;
- qualità degli operatori del Numero Verde;
- qualità nella risposta a reclami/segnalazioni;
- qualità del materiale informativo/comunicazione con gli utenti;
- suggerimenti.

7.1.9 Livelli minimi e standard

Il Gestore si impegna ad assicurare ed a rendere noti all'utenza i livelli minimi di servizio richiesti dalla Dir.P.C.M. 27.1.1994, come ora attuata da ARERA con la Delib. 18 gennaio 2022, n. 15/2022/R/RIF (Allegato A - TQRIF) e compatibilmente con la realtà operativa comunale e con il livello di consolidamento dei servizi messi in atto a partire dal 1.11.2019, obiettivamente interferiti dalla pandemia dovuta al virus SARS-CoV-2 "coronavirus" causa della malattia Covid-19 (fine stato di emergenza il 31.3.2022).

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 di controllo 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.).

Un tanto premesso, i livelli minimi garantiti sono riepilogati nella seguente tabella: nelle ultime due colonne a destra sono riportati, laddove previsti, gli obiettivi di miglioramento che il Gestore si prefigge.

ARERA DELIBERAZIONE 18 GENNAIO 2022 15/2022/R/RIF Allegato A - TQRIF - Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani Secondo periodo regolatorio 2022-2025 (MTR-2)						
STANDARD DI QUALITÀ RIEPILOGO						
Pr.	TEMATICA E/O DISSERVIZIO	Tempo di risoluzione		Paragrafo Carta	Obiettivo	
1	Segnalazioni o richieste scritte	30	giorni	6.1.2	20	giorni
2	Richiesta attrezzature per la raccolta domiciliare con prelievo presso lo Sportello di Contatto da parte dell'utente	5	giorni	6.1.2		
3	Tempo di attesa allo Sportello di Contatto	1	ora	6.1.2		
4	Tempo di risposta dell'operatore Numero verde - 60% dei casi	6	min	6.1.2	4	min
	Tempo di risposta dell'operatore Numero verde - 40% dei casi	10	min	6.1.2	6	min
5	Tempo di attesa per il ritiro rifiuti ingombranti	15	giorni	6.2.1	12	giorni
6	Tempo di attesa per il prelievo del rifiuto verde esposto	10	giorni	6.2.1		
7	Raccolta PaP segnalazioni al Numero Verde - 75% dei casi	6	ore	6.2.2		
	Raccolta PaP segnalazioni al Numero Verde - 25% dei casi	12	ore	6.2.2	9	ore
8	Raccolta PaP su aree ampie (esempio intera strada)	24	ore	6.2.3	18	ore
9	Raccolta PaP segnalazioni diverse da quelle indirizzate Numero Verde	7	giorni	6.2.2	5	giorni
10	Raccolte su chiamata diverse da ingombranti e verde tramite Numero Verde	7	giorni	6.2.2		
11	Raccolte su chiamata diverse da ingombranti e verde tramite canali diversi dal Numero Verde	15	giorni	6.2.2		
12	Segnalazioni con necessità di sopralluogo per la risposta	15	giorni	6.2.2		
13	Riparazione e/o sostituzione attrezzature per la raccolta domiciliare senza necessità di sopralluogo	10	giorni	6.2.2	8	giorni
14	Riparazione e/o sostituzione attrezzature per la raccolta domiciliare con necessità di sopralluogo	20	giorni	6.2.2	15	giorni
15	Spazzamento stradale - Mancata pulizia	7	giorni	6.2.4		
16	Sicurezza dei Servizi - Intervento 60% dei casi	4	ore	6.2.5		
	Sicurezza dei Servizi - Intervento 40% dei casi	12	ore	6.2.5		

Inoltre, come previsto da TQRIF, il Gestore si impegna a garantire la presenza sul sito Internet dedicato delle seguenti informazioni già stabilite dal TITR all'art.3, co.1.

ARERA DELIBERAZIONE 31 OTTOBRE 2019, 444/2019/R/RIF Allegato A - TITR - Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti PER IL PERIODO DI REGOLAZIONE 1° APRILE 2020 - 31 DICEMBRE 2023			
ARTICOLO 3, co.1 OBBLIGHI DI TRASPARENZA TRAMITE SITI INTERNET			
Pr.	TITR	VOCE	Note
1	art.3, co.1, let. a)	ragione sociale del gestore ... della raccolta e trasporto e del gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade, qualora tali attività siano effettuate da soggetti distinti	
2	art.3, co.1, let. b)	recapiti telefonici, postali e di posta elettronica per l'invio di reclami, richieste di informazioni, ..., segnalazioni di disservizi, prenotazioni del servizio di ritiro su chiamata, richieste di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché recapiti e orari degli sportelli online e fisici (ove presenti)	
3	art.3, co.1, let. c)	modulistica per l'invio di reclami, liberamente accessibile e scaricabile;	
4	art.3, co.1, let. d)	calendario e orari vigenti relativi alla raccolta dei rifiuti urbani, con riferimento a tutte le modalità di raccolta a disposizione dell'utente, ivi inclusi i centri di raccolta e con esclusione delle eventuali modalità di raccolta per cui non è effettuabile una programmazione	
5	art.3, co.1, let. e)	informazioni in merito a eventuali campagne straordinarie di raccolta dei rifiuti urbani e a nuove aperture o chiusure di centri di raccolta	
6	art.3, co.1, let. f)	istruzioni per il corretto conferimento dei rifiuti urbani al servizio di raccolta e trasporto	
7	art.3, co.1, let. g)	Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani di cui all'articolo 5 del TQRIF, liberamente scaricabile	
8	art.3, co.1, let. h)	percentuale di raccolta differenziata conseguita nel Comune ..., con riferimento ai tre anni solari precedenti a quello in corso, calcolata come indicato all'Articolo 10, commi 10.1 e 10.2	Come rilevata dalla Regione Siciliana.
9	art.3, co.1, let. i)	calendario e orari di effettuazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade oppure frequenza di effettuazione del servizio nonché, in ogni caso, eventuali divieti relativi alla viabilità e alla sosta	
10	...		
11	art.3, co.1, let. t)	i recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento, gli interventi di competenza del gestore, con indicazione di quelli che possono essere attivati direttamente dall'utente, secondo quanto previsto dall'articolo 49 del TQRIF	
12	art.3, co.1, let. u)	posizionamento della gestione nell'ambito della matrice degli schemi regolatori, di cui all'articolo 3 del TQRIF	
13	art.3, co.1, let. v)	gli standard generali di qualità di competenza del gestore ai sensi del TQRIF, ivi inclusi gli eventuali standard aggiuntivi o migliorativi individuati dall'Ente territorialmente competente, e il grado di rispetto di tali standard, con riferimento all'anno precedente	Percentuale di raccolta differenziata annuale

7.1.10 Diritti e Doveri - Riepilogo

La Normativa, ma prima ancora il principio della leale collaborazione per il mantenimento dell'igiene e del decoro del territorio, attribuiscono agli Utenti una gamma di diritti, che sono stati oggetto sin qui della Carta di Qualità dei Servizi.

Per l'ottenimento del risultato voluto da questa CdQS è essenziale la partecipazione attiva dei cittadini/utenti, che non può rimanere una semplice petizione di principio, ma va precisata con una specifica elencazione dei corrispondenti doveri al rispetto dei quali l'Utenza si impegna.

In estrema sintesi i diritti degli utenti riguardano la garanzia di:

- certezza e continuità del servizio;
- sicurezza e decoro della raccolta;
- rispondenza tra i servizi promessi e quelli effettivamente erogati;
- rispetto delle giornate di raccolta delle varie tipologie di rifiuto, con eventuale recupero in caso di ritardi dovuti a cause di forza maggiore;
- messa a disposizione degli utenti dei mezzi e degli strumenti per conferire i rifiuti secondo le specifiche modalità;
- facilità di accesso alle informazioni relative alle modalità di raccolta,
- facilità di accesso alle procedure di reclamo e tempi certi nelle risposte;
- riconoscibilità, prontezza, disponibilità e cortesia per la risoluzione delle eventuali problematiche da parte del personale di contatto con il pubblico del Gestore.

I corrispondenti doveri degli utenti attengono al rispetto delle Norme comunali vigenti in materia, specialmente i pertinenti Regolamenti, nonché alle regole di buona prassi, che comportano in particolare l'obbligo di:

- . conferire i rifiuti secondo le modalità e gli orari prescritti dalle Norme comunali ed in base alle istruzioni che vengono di volta in volta fornite e pubblicizzate con le modalità sin qui descritte;
- . esporre i propri rifiuti debitamente separati, mai mischiati e/o in imballi non ispezionabili all'atto del prelievo (sacchi neri);

- . non esporre frazioni di rifiuto separate ed omogenee entro imballi che rientrano in altra frazione recuperabile, come, ad esempio, carta, o rifiuto verde, in sacchetti, o sacchi, di plastica;
- . non conferire al servizio pubblico di raccolta tipologie di rifiuti diverse dai "*rifiuti urbani*", seguendo la Normativa comunale e la guida (molteplice) fornita sul sito dedicato;
- . aver cura delle attrezzature per la raccolta assegnate in comodato d'uso;
- . non depositare rifiuti in luoghi, giornate ed orari diversi da quelli previsti;
- . non depositare (abbandonare) rifiuti lontano dalla proprietà e/o residenza in cui si generano;
- . non spostare, asportare e/o rovistare nei rifiuti esposti per essere asportati dal servizio pubblico;
- . evitare ogni imbrattamento inutile del territorio, gettando sul suolo, o lanciando dalle automobili, oggetti divenuti rifiuto (cartine, cartacce, bottiglie, piccoli e medi imballaggi, ecc.);
- . pulire il suolo pubblico interessato dall'esposizione dei propri rifiuti in caso di fuoriuscita dalle dotazioni domestiche per cause non dipendenti dal servizio di raccolta;
- . prelevare ed asportare, da parte del proprietario/possessore, le deiezioni di animali domestici su aree pubbliche, o di pubblico accesso;
- . mantenere pulite le aree pubbliche, scoperte e coperte, utilizzate per manifestazioni, mercati, o occupate da cantieri, o date in concessione;
- . provvedere a propria cura e spese alla gestione dei rifiuti speciali prodotti, che non rientrano nella categoria dei rifiuti urbani, come definiti dalla normativa vigente, seguendo anche le guide fornite dal sito Internet dedicato;
- . rapportarsi con gli operatori addetti al servizio solo se strettamente necessario e, comunque, con rispetto e cortesia: gli operatori di raccolta non sono le persone deputate a risolvere le eventuali problematiche della raccolta;

- evitare di intasare il Numero Verde con reclami istintivi e non funzionali a risolvere mancati servizi immediatamente risolvibili, od a richiedere servizi a chiamata.

Il rispetto di queste piccole e semplici regole da parte dell'Utenza, unitamente al rispetto da parte del Gestore degli impegni assunti con la presente Carta di Qualità dei Servizi, costituisce elemento essenziale per il miglioramento continuo del decoro territoriale del Comune di Castelvetro.

7.2 CARTA - VALIDITÀ E DIFFUSIONE

La presente Carta della Qualità dei Servizi ha validità pluriennale ed è adottata nel rispetto del principio di continuità del servizio pubblico di gestione dei rifiuti urbani quale servizio universale ed indispensabile.

Annualmente saranno verificati e revisionati i contenuti del materiale informativo e la CdQS potrà essere aggiornata in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative del servizio, all'adozione di standard migliorativi, a nuove esigenze manifestate dal Comune e dagli Utenti.

La Carta è resa disponibile presso gli uffici URP comunali, nonché gli sportelli e sul sito internet dello stesso e del Gestore del Servizio Integrato Rifiuti, che informerà l'utenza in caso di modifiche significative del documento.

Le stesse saranno accompagnate dalla esposizione dei criteri di revisione e dalla indicazione delle modalità previste per il conseguimento dei relativi obiettivi: le nuove regole saranno adottate e seguite avendo cura di ridurre al minimo il disagio per gli utenti.

La presente Carta è stata validata dalla preventiva consultazione, ad opera del Comune di Castelvetro, con idonea Rappresentanza delle Associazioni di Consumatori locali.

Castelvetro, dicembre 2022