

CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI -Servizio di gestione dei rifiuti

COMPOSTA DALLA:

- *CARTA DELLA QUALITA' DEL GESTORE DEL SERVIZIO DI RACCOLTA RIFIUTI- COOPERATIVA SOCIALE RISORSE*
- *CARTA DELLA QUALITA' DEL GESTORE COMUNE DI INVORIO DELL'ATTIVITA' DI GESTIONE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI, PER LE PRESTAZIONI INERENTI ALL'ATTIVAZIONE, VARIAZIONE O CESSAZIONE DEL SERVIZIO, AI RECLAMI, ALLE RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI, AI PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE E ALLE MODALITA' E PERIODICITA' DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI- AI SENSI DEL TESTO UNICO PER LA REGOLAZIONE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI DI CUI ALL'ALLEGATO A DELLA DELIBERAZIONE DI ARERA 18.01.22 N°15*

CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI Cooperativa Sociale Risorse

GESTORE DEL SERVIZIO DI RACCOLTA RIFIUTI, LAVAGGIO, SPAZZA-
MENTO STRADE

Sommario

1-PREMESSA	2
2-VALIDITA' E DIFFUSIONE DELLA CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI.....	3
2.1 Territorio nel quale viene svolto il servizio	3
2.2 Evoluzione delle modalità di raccolta rifiuti nel territorio di interesse	3
2.3 Principi fondamentali di erogazione del servizio.....	3
3-PROFILO DELLA SOCIETA' INCARICATA.....	6
3.1 Cooperazione Sociale: un'impresa privata a vocazione pubblica	6
3.2 Cooperativa Sociale Risorse, storia, esperienza e recapiti	6
4-PRINCIPI FONDAMENTALI DEL SERVIZIO	8
4.1 Rendere comoda la raccolta, per massimizzare la "differenziata"	8
4.2 Operatori professionali a servizio di utenti consapevoli	8
4.3 Standard degli obblighi di servizio	8
5-STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO	10
5.1 Frequenze di raccolta e modalità di custodia: l'equilibrio nella raccolta rifiuti	10
5.2 I parametri che misurano l'esito della raccolta differenziata	10
6-RACCOLTA DEI RIFIUTI INDIFFERENZIATI CON SACCO CONFORME.....	11
6.1 Il sacco conforme: richiamo quotidiano al risparmio delle risorse	11
6.2 Il destino dei rifiuti indifferenziati	12
7- RACCOLTA DEI RIFIUTI DIFFERENZIATI	13
7.1 Il destino dei rifiuti differenziati	13
7.2 Le esigenze delle filiere di recupero	13
7.3 Le quantità delle varie tipologie di rifiuti	14
8- COMPORTAMENTO DEL PERSONALE IN SERVIZIO.....	15
8.1 Il personale impegnato in raccolta a presidio del territorio affidato	15
8.2 L'organizzazione del personale della Cooperativa	15
8.3 Organigramma	16
9- TUTELA DELL'UTENZA – PROCEDURE DI RECLAMO E RIMEDIO	17
9.1 Strumenti di segnalazione dei reclami	17
9.2 Tempi e modi per porre rimedio	17
10- VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA	19
10.1 L'esito in termini di R.D.: indice indiretto del grado di soddisfazione	19
10.2 La risoluzione dei casi critici come impegno costante di miglioramento	19

1-PREMESSA

Un territorio pulito e ben custodito è il risultato non solo del servizio offerto da Cooperativa Sociale Risorse in sinergia col Consorzio Medio Novarese ma anche e sempre più dell'attenzione dei cittadini dei 20 comuni da noi serviti.

Attraverso la Carta dei servizi, Cooperativa Sociale Risorse dà evidenza delle attività svolte nella Gestione dei rifiuti e chiede a voi cittadini la fattiva collaborazione finalizzata alla riduzione di quegli "80kg" di rifiuti non ancora recuperabili che annualmente sono in capo a ciascuno. Questo obiettivo diventa concretamente raggiungibile osservando le disposizioni contenute in questo documento e soprattutto nel calendario annuale che viene costantemente aggiornato perché la raccolta differenziata è in continua evoluzione. (I calendari sono consultabili al sito www.cooprisorse.it)

Ai sensi dell'Art.5.2 del TQRIF (*Testo Unico per la Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani*), tale Carta è pubblicata sul nostro sito (www.cooprisorse.it). ARERA, l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, che ha introdotto il suddetto TQRIF, ha individuato 4 Schemi regolatori che prevedono un diverso livello di qualità tecnica e contrattuale. In riferimento alla matrice degli schemi regolatori sotto riportata, Cooperativa Sociale Risorse si posiziona nello **Schema I – Livello qualitativo minimo**, i cui Obblighi di servizio sono indicati nella Tabella 2 Appendice 1 TQRIF ove applicabili.

		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

2-VALIDITA' E DIFFUSIONE DELLA CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

2.1 Territorio nel quale viene svolto il servizio

Il servizio di raccolta differenziata, spazzamento strade e presidio ecologico del territorio, con inclusione sociale di persone svantaggiate, riguarda quell'area geografica tra Cusio e Vergante corrispondente ai Comuni di: Ameno, Armeno, Colazza, Invorio, Lesa, Massimo Visconti, Meina, Miasino, Nebbiuno, Orta San Giulio, Pella, Pettenasco, Pisano, San Maurizio d'Opaglio, Bolzano Novarese, Briga Novarese, Gargallo, Gozzano, Pogno e Soriso. Si tratta cioè di quel territorio della Provincia di Novara che, già a partire dai primi anni '90, grazie alla lungimiranza di alcuni Sindaci, ha individuato nella raccolta differenziata dei rifiuti un cardine della propria organizzazione sociale ed amministrativa.

2.2 Evoluzione delle modalità di raccolta rifiuti nel territorio di interesse

Nel corso di tre decenni, il servizio di raccolta dei rifiuti si è profondamente evoluto, trasformando la raccolta differenziata da elemento accessorio, con percentuali inferiori al 20% del totale raccolto, ad elemento determinante, con percentuali superiori all'80% del totale raccolto.

Partendo dalla raccolta stradale con campane, le principali tappe di questa evoluzione di servizio sono state: la raccolta porta-porta con sacco semitrasparente di tutti i materiali secchi, la raccolta "monomateriale" con contenitore dedicato di tutti i materiali secchi e dell'umido domestico ed infine la raccolta con sacco conforme della frazione non recuperabile.

2.3 Principi fondamentali di erogazione del servizio

Eguaglianza e imparzialità

Cooperativa Sociale Risorse assicura l'erogazione del servizio senza alcuna distinzione di sesso, razza, religione e opinioni politiche e gli stessi diritti e medesimi risultati, a tutti i cittadini-utenti. Si impegna inoltre ad adeguare la modalità di erogazione del servizio alle esigenze dei cittadini-utenti diversamente abili e/o appartenenti a categorie sociali deboli.

Partecipazione

Cooperativa Sociale Risorse garantisce la partecipazione degli utenti alla prestazione del servizio al fine di tutelare il diritto alla corretta erogazione dello stesso. L'utente può produrre documenti, presentare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. Cooperativa Sociale Risorse fornisce un riscontro all'utente nel più breve tempo possibile riguardo alle richieste, segnalazioni e proposte da esso formulate.

Continuità del servizio

Cooperativa Sociale Risorse garantisce la continuità e la regolarità delle attività sulla base delle modalità previste nella convenzione di servizio. Si impegna, inoltre, ad adottare tutte le misure e i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i tempi di risoluzione di eventuali disservizi e fornire tempestive informazioni sulle motivazioni e la durata degli stessi, garantendo le prestazioni indispensabili per la tutela della salute e della sicurezza dell'utente.

Trasparenza

Gli utenti hanno il diritto di conoscere i dati quantitativi e statistici riguardanti le attività di servizio, nonché di accedere ad archivi, registri, atti e documenti ai sensi e nelle modalità di quanto stabilito dalla Legge 241/1990 e del D. Lgs. 195/2005.

Efficacia ed efficienza

Il soggetto gestore persegue l'obiettivo del continuo e progressivo miglioramento dei servizi, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo secondo precisi criteri di fattibilità tecnica ed economica.

Cortesìa

Cooperativa Sociale Risorse si impegna a garantire all'utente un rapporto basato sulla cortesia, sull'educazione ed il rispetto. Assicura, inoltre, di fornire tutte le informazioni e le indicazioni utili al fine di agevolare l'utente nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

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

Sicurezza e tutela dell'ambiente

Cooperativa Sociale Risorse, nello svolgimento del servizio e di ogni attività, garantisce, nei limiti delle proprie competenze, la tutela della salute e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori, nonché la salvaguardia dell'ambiente, impegnandosi a sviluppare strategie ed azioni finalizzate al risparmio delle risorse primarie ed alla riduzione delle fonti di inquinamento.

Tutela della Privacy

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

L'informativa Privacy resa ai sensi del Regolamento UE 679/2016 è consultabile sul sito al link <https://www.cooprisorse.it/servizio-gestione-rifiuti/#privacy>

3-PROFILO DELLA SOCIETA' INCARICATA

3.1 Cooperazione Sociale: un'impresa privata a vocazione pubblica

Questi trent'anni di evoluzione del servizio di raccolta rifiuti sono stati i medesimi nei quali è nata e cresciuta Cooperativa Sociale Risorse, la quale, grazie ad una profonda collaborazione con gli Enti Pubblici incaricati, ossia dapprima i singoli Comuni e poi il Consorzio Medio Novarese che li rappresenta tutti, ha potuto coniugare efficienti prestazioni nel campo della raccolta differenziata dei rifiuti solidi urbani e dello spazzamento strade ad un'efficace azione di inclusione sociale, attraverso l'inserimento al lavoro di persone svantaggiate del territorio, così come definite dall'art 4 della legge 381/91¹.

Cooperativa Sociale Risorse, oltre ad operare nell'ambito della raccolta dei rifiuti, ha sempre sviluppato un'attività di trattamento ed avvio a recupero di alcune frazioni raccolte, perseguendo da molti anni quell'approccio di lungo respiro che oggi ha preso il nome di economia circolare. In particolare, grazie agli investimenti compiuti nel settore della produzione vivaistica specializzata, una buona parte della frazione organica raccolta nel territorio di competenza oggi diviene substrato di coltura per essenze acidofile, ossia le piante tipiche del Lago Maggiore, quali azalee, rododendri e camelie in particolare.

Quel "verde" e parte di quell'"umido" che i cittadini differenziano con cura, torna nei giardini e nei terrazzi di tutt'Europa sotto forma di piante fiorite; ogni cittadino ed ogni utenza partecipa quindi indirettamente al progetto di economia circolare promosso concretamente da Cooperativa Sociale Risorse nei Comuni nei quali opera.

3.2 Cooperativa Sociale Risorse, storia, esperienza e recapiti

Risorse nasce nel 1989 dall'incontro delle istanze di riscatto sociale colte e rappresentate dall'associazione "Gruppo Abele di Verbania" e dalla volontà di organizzare un'attività economica

¹ Ai sensi della Legge 381/91, istitutiva delle Cooperative Sociali, si considerano persone svantaggiate gli invalidi fisici, psichici e sensoriali, gli ex degenti di ospedali psichiatrici, anche giudiziari, i soggetti in trattamento psichiatrico, i tossicodipendenti, gli alcolisti, i minori in età lavorativa in situazioni di difficoltà familiare, le persone detenute o internate negli istituti penitenziari, i condannati e gli internati ammessi alle misure alternative alla detenzione e al lavoro all'esterno ai sensi dell'articolo 21 della legge 26 luglio 1975, n. 354, e successive modificazioni.

continuativa ed indipendente da parte dei soci fondatori. L'ambito di attività della Cooperativa riguarda sostanzialmente la valorizzazione delle risorse ambientali.

Il criterio etico che sovrintende l'attività stessa è la condivisione, possibile esclusivamente tramite la trasparenza amministrativa e l'accessibilità alle informazioni.

La gestione dei rifiuti, attività primaria della Cooperativa, non costituisce solo un ambito di attività economica; viene perseguita tramite questa una visione di sostenibilità, che inizia rintracciando nei rifiuti potenziali materie prime, funzionali ad una economia competitiva ma rispettosa dell'ambiente.

La raccolta differenziata è quindi, per i lavoratori della Cooperativa, un orientamento culturale che, grazie al rapporto fiduciario stabilito negli anni con Cittadini ed Enti Pubblici, è diventato un valido strumento di politica attiva del lavoro. Anche l'attività vivaistica, avviata in tempi più recenti ossia nell'anno 2014, costituisce nella visione della Cooperativa una grande risorsa offerta dal territorio per creare occasioni di lavoro, attingendo a quel patrimonio di storia vegetale e di cultura materiale radicato sulle sponde del Lago Maggiore da almeno due secoli.

Recapiti:

Indirizzo: Via Muller 35/90, CAP 28921, Verbania, Verbano Cusio Ossola, Piemonte

Telefono: 0323. 519109

Numero verde: **800 519109**

E-mail: info@cooprisorse.it

Indirizzo PEC: cooprisorse@cert.cooprisorse.it

Sito web: www.cooprisorse.it

4-PRINCIPI FONDAMENTALI DEL SERVIZIO

4.1 Rendere comoda la raccolta, per massimizzare la “differenziata”

La raccolta differenziata non è un problema tecnologico ma organizzativo. Poichè la separazione dei rifiuti deriva da un atto di volontà individuale, la migliore raccolta differenziata è quella che semplifica la vita alle persone. Raggiungere, nei limiti del possibile, ogni porta, distribuire in modo capillare sacchi e contenitori idonei, mantenere un calendario regolare, unitamente ad un’informazione aggiornata e costante sono gli strumenti più preziosi di una raccolta differenziata efficace.

In un secondo momento, per trasformare i flussi di raccolta differenziata in nuove materie prime, servono anche i grandi impianti industriali ad alta tecnologia ma, alla base, c’è una semplice organizzazione domestica connessa ad una semplice organizzazione di raccolta, per radunare ciò che è disperso.

4.2 Operatori professionali a servizio di utenti consapevoli

Semplice non vuol dire facile: organizzare una raccolta capillare su un territorio molto ampio a bassa densità di popolazione, mantenendosi entro costi ragionevoli, comporta investimenti materiali e immateriali. E’ di fondamentale importanza non solo avere attrezzature adeguate ma soprattutto fare in modo che gli addetti alla raccolta conoscano tutte le caratteristiche qualitative richieste dagli impianti di destinazione dei singoli materiali raccolti perchè, a loro volta, sappiano indirizzare gli utenti, giorno per giorno, mantenendo una raccolta differenziata di alta qualità. E’ per questo motivo che, in caso di conferimento errato, gli operatori della Cooperativa appongono sui sacchi o sui contenitori degli avvisi sui quali sono indicate le motivazioni del mancato ritiro del rifiuto depositato, in modo da accompagnare l’utente verso una sempre maggiore consapevolezza, elemento indispensabile per una raccolta differenziata di successo.

4.3 Standard degli obblighi di servizio

Ecco, in sintesi, gli standard del servizio da noi svolto

Servizio	Modalità	Tempistiche
Carta	Porta a Porta	Settimanale
Plastica	Porta a Porta	Settimanale / Quindicinale
Metallo	Porta a Porta	Quindicinale / Mensile
Vetro	Porta a Porta	Settimanale / Quindicinale
Organico	Porta a Porta	Bisettimanale / Settimanale
Verde	Porta a Porta	Settimanale
	Aree ecologiche	
Ingombranti + RAEE (Art. 29, 30 TQRIF)	Porta a Porta	Su prenotazione
	Aree ecologiche	Settimanale
Tessili	Armadi stradali	Conferimento libero
Pile/Farmaci	Contenitori dedicati c/o esercenti	In orario di apertura
Vernici	Porta a Porta	Su prenotazione
	Aree ecologiche	Nel giorno dedicato
Indistinto	Porta a Porta	Settimanale / Quindicinale
Consegna delle attrezzature	Porta a Porta	Su ordinativo
Riparazione attrezzature (Art. 32 TQRIF)	Porta a Porta	Su ordinativo
Spazzamento e Lavaggio strade (Art. 42.1 TQRIF)	Manuale e meccanizzato	Su richiesta dei Comuni

5-STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

5.1 Frequenze di raccolta e modalità di custodia: l'equilibrio nella raccolta rifiuti

La raccolta differenziata economicamente sostenibile è quella che trova il giusto equilibrio tra la frequenza di ritiro, definita nel calendario annuale (Art. 35.2 TQRIF) e la capacità di deposito, definita dalla dotazione di contenitori carrellati, pattumiere e sacchi di cui ogni utenza è tenuta a dotarsi.

Per raggiungere e mantenere un elevato standard di qualità del servizio è basilare che a tutti gli attori della raccolta differenziata sia chiara la distribuzione dei compiti: al Comune, attraverso il Consorzio Medio Novarese che a sua volta si avvale di Imprese specializzate (nel caso la nostra Cooperativa) spetta quello di organizzare la raccolta dei rifiuti; al Cittadino, costituente un'Utenza Domestica o non Domestica, spetta quello di organizzare la custodia dei propri rifiuti tra un turno di raccolta e quello successivo.

5.2 I parametri che misurano l'esito della raccolta differenziata

Tutta l'immondizia si misura in chilogrammi ed ognuno di noi ne produce quasi 500 kg all'anno. Anche la raccolta differenziata quindi si misura in kg ma, più frequentemente, la si esprime in termini percentuali rispetto al totale dei rifiuti raccolti.

La Regione Piemonte, che ogni anno pubblica con apposito atto deliberativo i risultati quali/quantitativi della raccolta rifiuti di tutto il territorio regionale, con DGR n° 662 del 15 ottobre 2021 ha evidenziato che il Consorzio Medio Novarese, ossia proprio quello nel quale opera la Cooperativa, ha raggiunto i migliori risultati sia in termini di percentuale di raccolta differenziata (85% su una media regionale del 65%) sia in termini assoluti, ossia 420 kg recuperati su una media regionale di 310 kg per abitante all'anno.

Per voi cittadini del Consorzio Medio Novarese, restano quindi ancora 80 kg all'anno di rifiuti non recuperabili sui quali lavorare, per raggiungere l'ambizioso traguardo di rifiuti zero.

6-RACCOLTA DEI RIFIUTI INDIFFERENZIATI CON SACCO CONFORME

6.1 Il sacco conforme: richiamo quotidiano al risparmio delle risorse

Ciò che ha reso possibile questi risultati è l'aver puntato l'attenzione su quel vecchio SACCO NERO, che un tempo raccoglieva tutto quello che andava indistintamente in discarica. Averlo dipinto di bianco ed averne consegnato un numero ben preciso e limitato ad ogni utenza, ha richiamato maggiore attenzione, riducendo usi impropri e sviluppando ulteriormente la raccolta differenziata.

Il sistema di gestione del "Sacco Conforme" si basa sulla creazione di un *data base* che, partendo dal "ruolo rifiuti" ricevuto dal Comune, associa ad ogni utenza la tessera magnetica identificativa; così facendo si crea una banca dati utile anche per usufruire dei servizi su chiamata e per regolare gli accessi ai centri di raccolta comunali.

Ad ogni utenza/tessera, viene assegnata la dotazione annua spettante, ossia un volume di litri, poi tradotto in un numero di sacchi da 30 o da 120 litri, corrispondente alla quantità di rifiuto non recuperabile atteso da ogni utenza. Nel caso delle utenze domestiche, se un utente è titolare di più unità immobiliari riceverà in dotazione più tessere e, nel caso delle non domestiche, ogni utenza riceverà tante tessere quante sono le categorie assegnate alla propria attività (uffici, locali di produzione...). Questo sistema, per quanto articolato e delicato, ha un rapporto costi/benefici molto buono, al punto da renderlo preferibile rispetto ad altri sistemi tariffari più "puntuali" ma estremamente più complessi e costosi.

La gestione del "sacco conforme" si realizza attraverso lo "sportello ecologico", gestito dalla Cooperativa presso la sede di ogni Municipio, che rimane il punto di riferimento dei cittadini per tutto quanto riguarda la gestione dei rifiuti. "Lo sportello" si distingue in "massivo" che consente la distribuzione base annuale dei sacchi conformi a tutti gli utenti muniti di tessera, nel numero e nel formato stabiliti a priori in sede di creazione della banca dati; e "continuativo" previsto per la distribuzione dei sacchi alle utenze ritardatarie, alle nuove utenze, nonché alle utenze che, avendo esaurito la dotazione spettante, richiedessero dotazioni supplementari a pagamento. Tale sportello, oltre ad essere sede di riconsegna delle tessere smarrite, ha la funzione primaria di veicolo informativo sulle corrette modalità di esecuzione della raccolta differenziata.

6.2 Il destino dei rifiuti indifferenziati

L'attuale destino dei rifiuti indifferenziati, raccolti negli ormai consueti "sacchi conformi" di colore bianco è la combustione in termovalorizzatori, con recupero di energia elettrica. Quello attuale è un destino certamente preferibile rispetto a quello del sotterramento in discarica seguito fino a pochi anni or sono, ma è comunque un destino oneroso sia in termini economici che ambientali.

7- RACCOLTA DEI RIFIUTI DIFFERENZIATI

7.1 Il destino dei rifiuti differenziati

L'attuale destino dei rifiuti differenziati è principalmente il recupero di materia, nell'ambito delle varie filiere industriali dedicate ad ogni materiale, le cui principali sono:

- **scarti vegetali e umido domestico**: per la produzione di compost, cioè sostanza organica umificata utile per il ripristino della fertilità dei suoli;
- **vetro cavo e vetro in lastra**: per la rigenerazione di altro vetro;
- **carta e cartone**: per la rigenerazione di altra carta e cartone;
- **metalli ferrosi e non ferrosi**: per la rigenerazione di altri metalli;
- **legno**: per la generazione di pannelli truciolari;
- **rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE)**: per il recupero delle varie componenti;
- **materie plastiche**: per rigenerazione di alcuni polimeri e per il recupero energetico di altri.

Anche se il trattamento, nell'ambito di alcune filiere, comporta dei costi, il bilancio complessivo della gestione dei rifiuti differenziati è ampiamente positivo, contribuendo alla copertura dei costi generali del servizio di raccolta.

E' quindi sempre preferibile limitare al minimo il conferimento dei rifiuti indifferenziati, incrementando quello dei rifiuti differenziati.

7.2 Le esigenze delle filiere di recupero

Come sopra accennato, tutto quanto raccolto separatamente presso la porta di ogni Utenza, giunge, più o meno direttamente, al cancello di un'Industria, specializzata nel suo recupero. Già oggi, quindi, ogni cittadino che fa coscientemente la raccolta differenziata, contribuisce alla crescita ed allo sviluppo di un'"economia circolare". Per ottimizzare la possibilità di recupero ogni Industria stabilisce delle specifiche caratteristiche merceologiche alle quali è necessario attenersi per mantenere l'efficienza generale e quindi la sostenibilità del sistema.

Per questo motivo, a diversi livelli, si insiste con opuscoli, calendari, avvisi, campagne pubblicitarie, serate divulgative, programmi di formazione; abbiamo tutti il dovere di mantenere viva e far

crescere la consapevolezza sulle implicazioni ambientali del nostro modo di gestire i rifiuti, aspetto non secondario del nostro modo di vivere.

Del resto, sono i risultati raggiunti che rendono giustizia, in modo inequivocabile, circa l'impatto che decenni di cultura del recupero hanno avuto sul nostro territorio, nel quale la Cooperativa ha avuto la fortuna di poter operare.

7.3 Le quantità delle varie tipologie di rifiuti

Ricordando che la quantità complessiva di rifiuti prodotta da ciascuno di noi è di circa 500 kg all'anno, ecco come si compone negli 88 Comuni della Provincia di Novara, in termini assoluti ed in termini percentuali il "paniere" dei rifiuti:

Tipologia di Rifiuto	Quantità annua in kg per tipologia	% Raccolta Differenziata per tipologia/ Rifiuti Totali	% Raccolta Differenziata per tipologia/ Raccolta Differenziata totale
Carta e cartone	22.072.576	12,6%	15,9%
Plastica	13.088.320	7,5%	9,4%
Metalli e contenitori metallici	3.653.093	2,1%	2,6%
Vetro	18.251.970	10,5%	13,2%
Frazione organica	31.400.620	18,0%	22,7%
Compostaggio domestico	659.580	0,4%	0,5%
Sfalci e potature	20.645.746	11,8%	14,9%
Ingombranti	8.258.730	4,7%	6,0%
Raee	2.763.056	1,6%	2,0%
Legno	9.134.700	5,2%	6,6%
Rifiuti da C&D (costruzione e demolizione)	3.349.059	1,9%	2,4%
Tessili	1.214.523	0,7%	0,9%
Spazzamento stradale a recupero	3.268.966	1,9%	2,4%
Altre Raccolte Differenziate	759.021	0,4%	0,5%
Totale Raccolte differenziate	138.519.960	79%	100%
Rifiuti urbani indifferenziati	36.063.197	21%	
Totale Rifiuti	174.583.157	100%	

8- COMPORTAMENTO DEL PERSONALE IN SERVIZIO

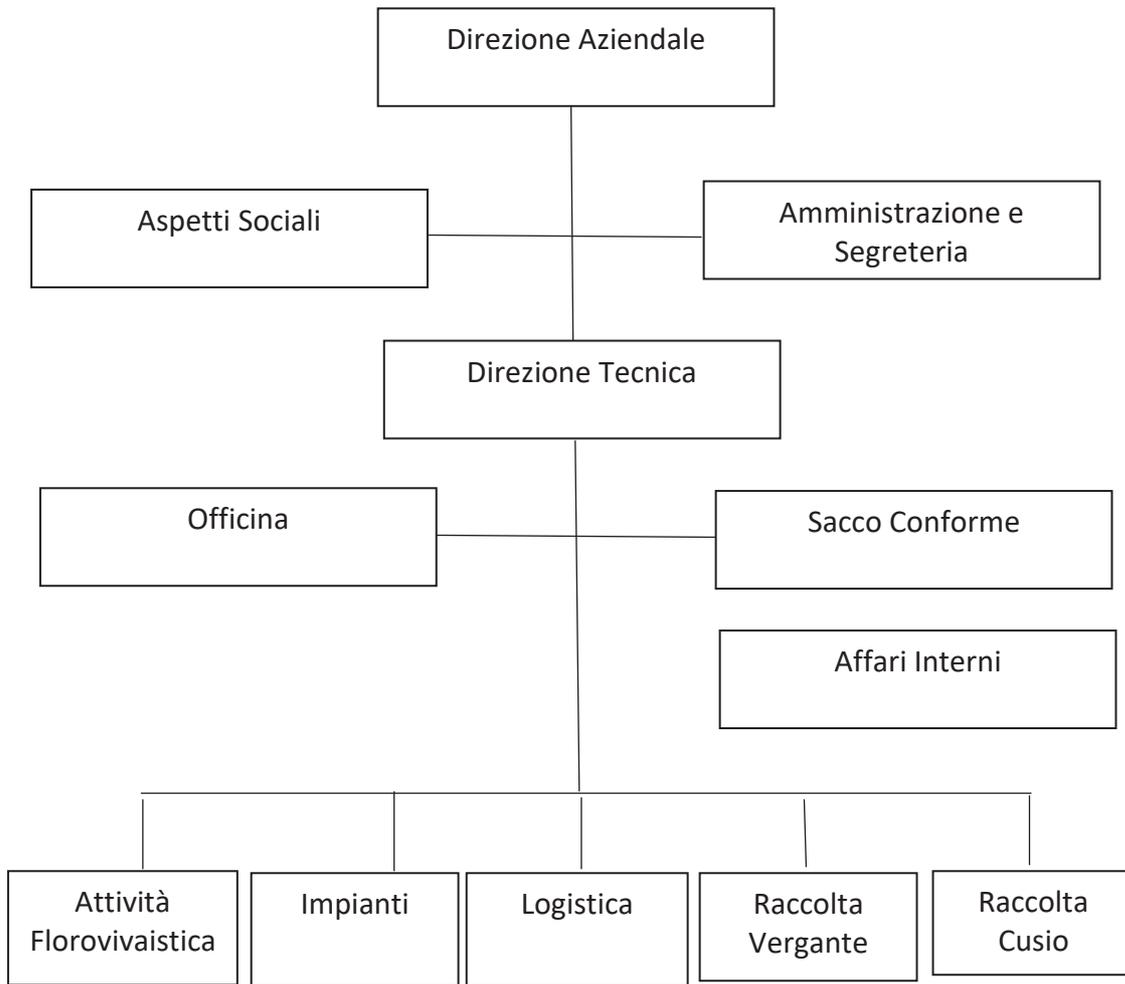
8.1 Il personale impegnato in raccolta a presidio del territorio affidato

Per raccogliere quasi tutti i rifiuti in modo indifferenziato, come si faceva nei primi anni '90, bastava un addetto ogni 4.000 abitanti; per sostenere una raccolta differenziata oltre l'80%, come si fa oggi, serve un addetto ogni mille abitanti. Il ruolo del raccoglitore poi, non si limita al solo svuotamento dei contenitori ed alla raccolta dei sacchi ma include anche quello di costante verifica della qualità del materiale conferito e di "divulgatore ecologico" di strada, a presidio costante del territorio di raccolta affidato.

8.2 L'organizzazione del personale della Cooperativa

All'attività base di raccolta dei rifiuti porta a porta, si affiancano poi altre attività collaterali, altrettanto importanti, quali: logistica, selezione, trasporto, manutenzione, informazione telefonica, prenotazione di servizi individuali, gestione reclami, distribuzione sacchi, elaborazione dati, rendicontazione; come evidenziato dal seguente organigramma, la raccolta dei rifiuti, per risultare "connessa con l'ambiente" è diventata un'attività complessa, ricca di figure professionali che intrecciano ed organizzano le proprie competenze.

8.3 Organigramma



9- TUTELA DELL'UTENZA – PROCEDURE DI RECLAMO E RIMEDIO

9.1 Strumenti di segnalazione dei reclami

Qualsiasi segnalazione relativa al servizio (Art. 13, 17, 18 TQRIF), oltre che rivolgendosi direttamente ai colleghi impegnati sul campo, può essere comunicata: utilizzando l'apposito modulo scaricabile dal sito, contattando la Segreteria della Cooperativa, telefonando al **numero verde 800 519109** (Art.20, 22 TQRIF) oppure al numero 0323 519109 oppure ancora scrivendo all'indirizzo segreteria@cooprisorse.it. Il numero resta accessibile al pubblico da lunedì a sabato, nelle ore del mattino durante le quali si concentra la maggior parte dei servizi, dalle ore 8,30 alle ore 13.00 (il sabato dalle 8.30 alle 12.00). Dal lunedì al venerdì, i colleghi della segreteria rispondono anche dalle ore 15.00 alle ore 17.00.

Questo servizio consente agli utenti di:

- Segnalare particolari esigenze, disservizi o criticità nell'erogazione del servizio;
- Prenotare interventi di raccolta ingombranti porta a porta ed altri servizi previsti su prenotazione;
- Fornire suggerimenti sulla corretta gestione dei rifiuti;
- Ottenere informazioni su:
 - o Orari e modalità di erogazione del servizio;
 - o Modalità corrette di utilizzo del servizio;
 - o Ubicazione e funzionamento dei centri di raccolta e degli sportelli ecologici;
 - o Produzione di rifiuti, raccolta differenziata e destinazione finale dei rifiuti raccolti.

9.2 Tempi e modi per porre rimedio

Quando la segnalazione riguarda un disservizio, chi risponde al telefono, preso nota di tutte le informazioni del caso, provvede a trasmettere apposita segnalazione scritta al responsabile del servizio interessato per la sua risoluzione entro il giorno successivo. Spesso, per accelerare i tempi di risposta, la segnalazione scritta è anticipata da una comunicazione telefonica, che di frequente consente di arrivare a soluzione nell'arco della medesima giornata.

Di tutte le segnalazioni telefoniche viene mantenuta traccia, anche al fine di misurarne l'andamento nel corso del tempo. Spesso la segnalazione risulta motivata da effettiva mancanza da parte del

servizio di raccolta; con una certa frequenza, tuttavia, quello che viene ritenuto un disservizio ha in realtà una motivazione ben precisa:

- 1 materiale non conforme;
- 2 esposizione successiva al passaggio di raccolta;
- 3 esposizione in data diversa da quella prevista in calendario;
- 4 utenza non accessibile per motivi di forza maggiore.

Credendo che “ogni reclamo sia un regalo”, Cooperativa Sociale Risorse lo traccia e lo cataloga come “accolto e risolto” oppure come “respinto perché non dovuto”.

Nel corso dell’anno 2021 su circa 1.300 segnalazioni ricevute, due terzi sono stati accolti e risolti, mentre le restanti sono state considerate “non dovute”.

10- VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

10.1 L'esito in termini di R.D.: indice indiretto del grado di soddisfazione

Per valutare se e quanto l'Utenza risulti soddisfatta del servizio prestato, disponiamo di uno strumento diretto e di uno indiretto. Il primo consiste nel telefono attraverso il quale, unitamente alle segnalazioni di cui sopra, giungono anche gli apprezzamenti sul servizio medesimo che nella maggior parte dei casi denotano, se non un esplicito apprezzamento, almeno una disponibilità all'ascolto ed al dialogo che manifestano un coinvolgimento positivo.

Il secondo consiste nel risultato. La raccolta differenziata non è fatta dagli spazzini ma è realizzata tutti i giorni, nelle proprie case, da parte dei cittadini. Se quelli che abitano nel territorio del Consorzio Medio Novarese ottengono i migliori risultati della Regione, una certa soddisfazione, per il servizio che viene loro offerto, dimostrano di averla.

10.2 La risoluzione dei casi critici come impegno costante di miglioramento

Non è infrequente che, nello svolgimento dei servizi, si presentino casi critici che, per essere risolti, richiedano interventi diretti, sopralluoghi e verifiche sul campo, su temi quali per esempio:

- il dimensionamento dei contenitori dedicati alla raccolta;
- l'accesso alle proprietà per il prelievo dei rifiuti.

Cooperativa Sociale Risorse, nella sua articolazione organizzativa, mantiene e conferma la propria disponibilità allo studio di ogni caso critico, con l'obiettivo di un costante miglioramento del servizio complessivo e della sua accettazione, quale elemento di coesione e solidarietà sociale.



CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI -Servizio Tassa Rifiuti del Comune di Invorio

GESTORE DELL'ATTIVITA' DI GESTIONE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI, PER LE PRESTAZIONI INERENTI ALL'ATTIVAZIONE, VARIAZIONE O CESSAZIONE DEL SERVIZIO, AI RECLAMI, ALLE RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI, AI PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE E ALLE MODALITA' E PERIODICITA' DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI- AI SENSI DEL TESTO UNICO PER LA REGOLAZIONE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI DI CUI ALL'ALLEGATO A DELLA DELIBERAZIONE DI ARERA 18.01.22 N°15

Sommario

ART. 1 – DEFINIZIONI	2
Art. 2 – INFORMAZIONI GENERALI	5
ART. 3 – AMBITI DI APPLICAZIONE	6
ART. 4 – PRINCIPI FONDAMENTALI	6
ART. 5 – OBBLIGHI DI SERVIZIO	7
6- CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI: SERVIZIO TARI.....	9
6.1 - Indicazioni generali.....	9
7- IL SERVIZIO TARI: ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO	10
7.1 Cos'è la TARI	10
7.2 Chi paga la TARI	10
7.3 Modalità di attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani	10
7.4 Modalità per la variazione o la cessazione del servizio.....	11
8- MODALITA' E PERIODICITA' DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI	13
8.1 -Come si paga la TARI.	13
8.2 -Periodicità di riscossione della TARI.....	13
8.3 -Modalità per la rateizzazione dei pagamenti	14
8.4 -Modalità e tempo di rettifica degli importi non dovuti.....	14
9- RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI	15
9.1 Modalità per la presentazione dei reclami scritti.....	15
9.2 Modalità di presentazione delle richieste scritte di informazioni.....	16
9.3 Modalità di presentazione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati	17
10- PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE.....	18
11- TUTELA DELLA PRIVACY.....	20
Allegato 1 - Obblighi di servizio previsti per lo Schema regolatorio di riferimento	21
Allegato 2 - Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani.....	23

ART. 1 – DEFINIZIONI

1.1 - Ai fini dell'applicazione delle disposizioni contenute nel presente documento, si applicano le seguenti definizioni:

- **attivazione** è l'avvio del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani;
- **attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti** comprende le operazioni di: *i)* accertamento, riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento ovvero l'attività di fatturazione); *ii)* gestione del rapporto con gli utenti (inclusa la gestione reclami) anche mediante sportelli dedicati o *call-center*; *iii)* gestione della banca dati degli utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso; *iv)* promozione di campagne ambientali; *v)* prevenzione della produzione di rifiuti urbani;
- **attività di raccolta e trasporto** comprende le operazioni di raccolta (svolta secondo diversi modelli di organizzazione del servizio) e di trasporto dei rifiuti urbani verso impianti di trattamento, di smaltimento, di riutilizzo e/o recupero;
- **attività di spazzamento e lavaggio delle strade** comprende le operazioni di spazzamento meccanizzato, manuale e misto – e di lavaggio delle strade e del suolo pubblico, svuotamento cestini e raccolta foglie, escluse le operazioni di sgombero della neve dalla sede stradale e sue pertinenze, effettuate al solo scopo di garantire la loro fruibilità e la sicurezza del transito;
- **Autorità** è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (**ARERA**);
- **Carta della qualità**: è il documento, redatto in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati gli obblighi e i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani;
- **Centro di raccolta** è la struttura conforme ai requisiti di cui al decreto del Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare 8 aprile 2008;
- **cessazione del servizio** è la decadenza dei presupposti per il pagamento della tariffa e la contestuale disattivazione del servizio nel caso di raccolta domiciliare o di raccolta stradale e di prossimità con accesso controllato, a seguito della comunicazione attestante la data in cui è intervenuta tale cessazione;
- **contenitore sovra-riempito** è il contenitore il cui volume risulta saturato, impedendo ulteriori conferimenti da parte degli utenti;
- **D.M. 20 aprile 2017** è il decreto del Ministro dell'Ambiente e della tutela del territorio e del mare di concerto con il Ministro dell'economia e delle finanze del 20 aprile 2017;
- **D.P.R. 158/1999** è il decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158;
- **decreto del Presidente della Repubblica 445/00** è il decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, recante "*Disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa*";
- **decreto legislativo 116/2020** è il decreto legislativo 3 settembre 2020, n.116, recante "*Attuazione della direttiva (UE) 2018/851 che modifica la direttiva 2008/98/CE relativa ai rifiuti e attuazione della direttiva (UE) 2018/852 che modifica la direttiva 1994/62/CE sugli imballaggi e i rifiuti di imballaggio*";
- **decreto legislativo 152/2006** è il decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, recante "*Norme in materia ambientale*" e s.m.i.;
- **decreto-legge 41/2021** è il decreto-legge 22 marzo 2021, recante "*Misure urgenti in materia di sostegno alle imprese e agli operatori economici, di lavoro, salute e servizi territoriali, connesse all'emergenza da COVID-19*";

- **dis Servizio** è il non corretto svolgimento del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ovvero dei singoli servizi che lo compongono che provoca disagi all'utente o interruzioni del servizio senza, tuttavia, generare situazioni di pericolo per l'ambiente, le persone, o le cose;
- **documento di riscossione** è l'avviso o invito di pagamento, oppure la fattura, trasmesso/a all'utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dei singoli servizi che lo compongono;
- **Ente di governo dell'Ambito** è il soggetto istituito ai sensi del decreto-legge 13 agosto 2011, n. 138;
- **Ente territorialmente competente (in seguito Comune)** è l'Ente di governo dell'Ambito, laddove costituito ed operativo, o, in caso contrario, la Regione o la Provincia autonoma o altri enti competenti secondo la normativa vigente; dal momento che la Regione Lombardia si è avvalsa della facoltà prevista dall'art. 200, comma 7, del D.lgs. 152/2006 (o TUA) di adottare «modelli alternativi o in deroga al modello degli Ambiti Territoriali Ottimali» (ATO), avendo dimostrato l'adeguatezza del piano regionale di gestione dei rifiuti rispetto agli obiettivi strategici previsti dal Legislatore, l'Ente territorialmente competente tenuto alla predisposizione del piano economico finanziario e alla definizione degli adempimenti connessi alla qualità del servizio di cui alla presente Carta della qualità è il Comune.
- **gestione** è l'ambito tariffario, ovvero il territorio, comunale o sovra-comunale, sul quale si applica la medesima tariffa (sia essa TARI o tariffa corrispettiva);
- **gestore** è il soggetto che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero i singoli servizi che lo compongono, ivi inclusi i Comuni che gestiscono in economia. Non sono considerati gestori i meri prestatori d'opera, ossia i soggetti come individuati dall'Ente territorialmente competente che, secondo la normativa di settore, sono stabilmente esclusi dall'obbligo di predisporre il Piano Economico Finanziario;
- **giorno lavorativo** è il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;
- **interruzione del servizio** è il servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto programmato e non ripristinato entro il tempo di recupero;
- **legge 147/13** è la legge 27 dicembre 2013, n. 147, recante "*Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (Legge di stabilità 2014)*";
- **livello o standard generale di qualità** è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti;
- **operatore di centralino**: è la persona in grado di raccogliere le informazioni necessarie per attivare il servizio di pronto intervento e di impartire al chiamante le istruzioni per tutelare la sua ed altrui sicurezza;
- **prestazione** è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni lavoro o intervento effettuato dal gestore su richiesta;
- **Programma delle attività di raccolta e trasporto**: documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di raccolta e trasporto all'interno della gestione di riferimento;
- **Programma delle attività di spazzamento e lavaggio**: documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade all'interno della gestione di riferimento;
- **reclamo scritto**: è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'Associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più

- requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati e delle segnalazioni per disservizi;
- **richiesta di attivazione del servizio:** è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia di attivazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;
 - **richiesta di variazione e di cessazione del servizio:** è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia rispettivamente di variazione e di cessazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;
 - **richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati:** è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, anche per via telematica, con la quale l'utente esprime, in relazione ad importi già pagati o per i quali è stata richiesta la rateizzazione, lamentele circa la non correttezza degli importi addebitati;
 - **rifiuti urbani:** sono i rifiuti di cui all'articolo 184, comma 2, del decreto legislativo 152/06 e s.m.i.;
 - **TQRIF** è il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani, di cui all'Allegato A alla deliberazione 18 gennaio 2022, 15/2022/R/RIF;
 - **segnalazione per disservizio:** comunicazione di un disservizio effettuata tramite servizio telefonico, posta inclusa la posta elettronica, o sportello ove previsto;
 - **servizio di ritiro dei rifiuti su chiamata** è il servizio di raccolta domiciliare dei rifiuti urbani che per natura o dimensione non sono compatibili con le modalità di raccolta domiciliare o stradale e di prossimità adottate ordinariamente nella gestione, quali, ad esempio, i rifiuti ingombranti, i RAEE, sfalci e potature;
 - **servizio integrato di gestione** comprende il complesso delle attività volte ad ottimizzare la gestione dei rifiuti urbani (indipendentemente dalla classificazione che assumono durante il loro percorso) vale a dire: l'attività di raccolta e trasporto; l'attività di trattamento e smaltimento; l'attività di trattamento e recupero; l'attività di spazzamento e lavaggio delle strade, nonché l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti;
 - **servizio telefonico:** è il servizio telefonico che permette all'utente di mettersi in contatto con il proprio gestore per richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, e per ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
 - **sportello fisico:** è un punto di contatto sul territorio, che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
 - **TARI** è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, commi 639 e 651, della legge 147/13, comprensiva sia della TARI determinata coi criteri presuntivi indicati nel d.P.R. 158/99 (TARI presuntiva) sia della TARI determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99 (tributo puntuale);
 - **tariffa corrispettiva** è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, comma 668, della legge 147/13;
 - **tariffazione puntuale** è la tariffa corrispettiva o il tributo puntuale istituito ai sensi dell'articolo 1, comma 651, legge 147/13 ove la TARI sia determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99;
 - **tempo di recupero** è il tempo entro cui il servizio non espletato puntualmente può essere effettuato senza recare una effettiva discontinuità all'utente;

- **TITR:** è il Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti, di cui all'Allegato A alla deliberazione 31 ottobre 2019, 444/2019/R/RIF;
- **utente** è la persona fisica o giuridica che è o che sarà intestataria del documento di riscossione;
- **utenza** è l'immobile o l'area soggetta a tariffazione come definita all'articolo 2, comma 1, lettera c), del D.M. 20 aprile 2017;
- **variazione del servizio** è la modifica dei presupposti per il pagamento della tariffa. Rientrano nella variazione del servizio anche le fattispecie disciplinate dall'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06.

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

Art. 2 – INFORMAZIONI GENERALI

2.1. - Periodo di validità

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

2.2 – Soggetti Gestori

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

- attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti in capo al Comune di Inverio
- attività di raccolta e trasporto in capo alla Cooperativa Sociale Risorse
- attività di spazzamento e lavaggio delle strade in capo al Comune di Inverio

2.3 - Dove trovare la carta della qualità dei servizi

La Carta della qualità è a disposizione di tutti gli utenti e può essere visionata/scaricata dai seguenti siti web:

www.comune.inverio.no.it

www.cooprisorse.it.

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

ART. 3 – AMBITI DI APPLICAZIONE

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

3.2 - Dal momento che le attività incluse nel servizio integrato di gestione rifiuti sono svolte da soggetti distinti, il Comune, ai sensi del TQRIF, ha individuato i seguenti gestori obbligati agli adempimenti previsti dalla regolazione in materia:

- a) il gestore dell'attività di gestione e tariffe e rapporto con gli utenti per le prestazioni inerenti
 - I. all'attivazione, variazione o cessazione del servizio
 - II. ai reclami, alle richieste scritte di informazioni attinenti alla TARI
 - III. alle richieste di rettifica degli importi addebitati
 - IV. ai punti di contatto con l'utente quali, gli sportelli fisici ed il servizio telefonico
 - V. alle modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti
- b) il gestore della raccolta e trasporto e dello spazzamento e lavaggio delle strade per le prestazioni inerenti
 - I. ai reclami, alle richieste scritte di informazioni attinenti alle attività di propria competenza
 - II. al ritiro dei rifiuti su chiamata
 - III. agli interventi per disservizi e per la consegna e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare
 - IV. alle disposizioni relative alla continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto e di spazzamento e lavaggio delle strade
 - V. alla sicurezza del servizio
- c) il gestore dell'attività di ritiro ingombranti (qualora diverso dal gestore di cui al punto b) per le prestazioni inerenti al ritiro dei rifiuti su chiamata

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

ART. 4 – PRINCIPI FONDAMENTALI

4.1 - Eguaglianza

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

particolari iniziative nell'erogazione dei servizi, nei confronti dei soggetti disabili, nonché degli anziani e di appartenenti a fasce sociali deboli.

4.2 - Imparzialità

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

4.3 - Sostenibilità, efficacia ed efficienza del servizio

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

4.4 - Coinvolgimento degli utenti

Per una migliore gestione dei rifiuti il Comune adotta ogni misura atta al coinvolgimento attivo degli utenti in tutte le fasi della gestione stessa.

4.5 - Informazioni e comunicazioni agli utenti

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

4.6 - Continuità del servizio di igiene urbana

I servizi contemplati nella presente Carta della qualità sono da considerarsi ad ogni effetto servizi pubblici, costituendo quindi attività di pubblico interesse e non possono essere sospesi o abbandonati, salvo casi di forza maggiore. Il Comune di Inverio si impegna a garantire pertanto la continuità e regolarità dei servizi di igiene urbana, avvalendosi degli uffici che consentono di controllare e monitorare lo svolgimento regolare delle azioni programmate dal gestore.

ART. 5 – OBBLIGHI DI SERVIZIO

5.1 – Obblighi riguardanti la TARI

Il rispetto degli obblighi di servizio riguardanti la gestione della TARI è in capo al Comune di Inverio. Per quanto di seguito non esplicitato riguardante la gestione della TARI, si rimanda al Regolamento TARI adottato dal Comune, consultabile e scaricabile dal sito del Comune al seguente link:

www.comune.inverio.no.it

che disciplina compiutamente tutti gli aspetti collegati al prelievo volto a coprire i costi relativi al servizio di gestione dei rifiuti urbani avviati allo smaltimento, svolto in regime di privativa.

6- CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI: SERVIZIO TARI

Riferimento TQRIF - APPENDICE I - Tabella 2 – Obblighi di servizio previsti per Schema I
Art. 5 - Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per la gestione dei rifiuti urbani-

6.1 - Indicazioni generali

La presente Carta della qualità dei servizi ha la finalità di guidare il contribuente informandolo, nello specifico, circa le modalità di applicazione della Tassa Rifiuti – TARI – attraverso la quale viene finanziato il servizio di raccolta, sul suolo pubblico, dei rifiuti solidi urbani.

Con la suddetta Carta il Comune di Inverio si impegna a perseguire l'obiettivo di rispondere, attraverso un dialogo costante, in maniera puntuale ed esauriente alle domande e aspettative dell'utente.

Ai sensi dell'art.5.2 del TQRIF (*Testo Unico per la Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani*), tale Carta è pubblicata sul sito dell'ente www.comune.inverio.no.it.

ARERA, l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, che ha introdotto il suddetto TQRIF, ha individuato 4 *Schemi regolatori* che prevedono un diverso livello di qualità tecnica e contrattuale. In riferimento alla matrice degli schemi regolatori sotto riportata, il Comune di Inverio si posiziona nello **Schema I – Livello qualitativo minimo**, i cui Obblighi di servizio sono indicati nella Tabella 2 Appendice 1 TQRIF ove applicabili.

		PREVISIONI DI OBBLIGHI E STRUMENTI DI CONTROLLO IN MATERIA DI QUALITA' TECNICA (CONTINUITA', REGOLARITA' E SICUREZZA DEL SERVIZIO)	
		QUALITA' TECNICA=NO	QUALITA' TECNICA=SI
PREVISIONI DI OBBLIGHI IN MATERIA DI QUALITA' CONTRAT- TUALE	QUALITA' CONTRATTUALE=NO	SCHEMA I LIVELLO QUALITATIVO MINIMO	SCHEMA III LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO
	QUALITA' CONTRATTUALE=SI	SCHEMA II LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO	SCHEMA IV LIVELLO QUALITATIVO AVANZATO

7- IL SERVIZIO TARI: ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO

TQRIF - APPENDICE I - Tabella 2 – Obblighi di servizio previsti per Schema I
Art. 6 e 7 - Modalità per l'attivazione del servizio di gestione dei rifiuti
Art.10 e art.11- Modalità per la variazione o cessazione del servizio e contenuti minimi delle richieste

7.1 Cos'è la TARI

La TARI è la tassa sui rifiuti destinata a finanziare i costi sostenuti per la raccolta, il trasporto e lo smaltimento dei rifiuti solidi urbani”.

7.2 Chi paga la TARI

La tassa è dovuta da chiunque, persona fisica o giuridica, possieda o detenga a qualsiasi titolo locali o aree scoperte esistenti nel territorio comunale, a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani o ad essi assimilati.

7.3 Modalità di attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani

1) La richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata dall'utente al Comune di Inverio entro novanta (90) giorni solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile, a mezzo posta, via e-mail o mediante sportello fisico istituito c/o l'ufficio tributi, compilando l'apposito modulo scaricabile del sito internet del gestore www.comune.inverio.no.it in modalità anche stampabile, disponibile presso lo sportello fisico istituito presso l'ufficio tributi del Comune di Inverio. (6.1)

2) Il modulo per la richiesta di attivazione del servizio contiene i seguenti campi obbligatori:

a) il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare la richiesta;

b) i dati identificativi dell'utente, tra i quali:

- per le utenze domestiche: cognome, nome e codice fiscale;

- per le utenze non domestiche: denominazione societaria o dell'ente titolare dell'utenza, partita IVA o codice fiscale per i soggetti privi di partita IVA;

c) il recapito postale e l'indirizzo di posta elettronica dell'utente;

d) i dati identificativi dell'utenza: indirizzo, superficie e dati catastali dell'immobile e, in aggiunta:

- per le utenze domestiche: numero degli occupanti residenti e/o domiciliati;

- per le utenze non domestiche: l'attività o le attività effettuata/e dall'utenza;

e) la data in cui ha avuto inizio il possesso o la detenzione dell'immobile, adeguatamente documentata, anche mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00. (6.3)

3) Al fine di assicurare la diffusione e la conoscenza delle condizioni di erogazione del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani a beneficio degli utenti, il modulo riporta l'indicazione del sito internet del gestore al quale si rinvia per acquisire le principali informazioni sulle condizioni di erogazione dei servizi di raccolta e trasporto, nonché le indicazioni per reperire la Carta della qualità del servizio.

Si fa salva la possibilità dell'utente di richiederne copia cartacea. (6.4)

4) Il Comune è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta alle richieste di attivazione del servizio, indicando nella stessa i seguenti elementi minimi:

- a) il riferimento alla richiesta di attivazione del servizio;
- b) il codice utente e il codice utenza;
- c) la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della TARI. (7.1)

5) Le richieste di attivazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui ha avuto inizio il possesso o la detenzione dell'immobile come indicato nella richiesta dell'utente. (7.2)

6) Il tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio, pari a trenta (30) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente da parte del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e la data di invio della risposta scritta. (8.1)

7.4 Modalità per la variazione o la cessazione del servizio

1) Le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere inviate al Comune di Inverio in qualità di gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti entro novanta (90) giorni solari dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione via posta, tramite e-mail o mediante sportello fisico, compilando l'apposito modulo scaricabile dal sito internet del gestore www.comune.inverio.no.it, in modalità anche stampabile, disponibile presso lo sportello fisico istituito presso l'Ufficio tributi. (10.1)

2) In deroga a quanto disposto dal precedente comma 10.1, le richieste di cui all'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06 devono essere presentate ai sensi del decreto legge 41/21 entro il 30 giugno di ciascun anno. (10.2)

3) Il modulo per le richieste di variazione e di cessazione del servizio contiene i seguenti campi obbligatori:

- a) il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare la comunicazione o la richiesta;
- b) i dati identificativi dell'utente, tra i quali cognome, nome, codice fiscale o denominazione societaria e partita IVA, e codice utente, indicando dove è possibile reperirlo;
- c) il recapito postale e l'indirizzo di posta elettronica dell'utente;
- d) i dati identificativi dell'utenza: indirizzo, dati catastali, superficie dell'immobile e codice utenza, indicando dove è possibile reperirlo;
- e) l'oggetto della variazione (riguardante, ad esempio, la superficie dell'immobile o il numero degli occupanti residenti e/o domiciliati);
- f) la data in cui è intervenuta la variazione o cessazione del servizio, adeguatamente documentata anche mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00. (10.3)

4) Il Comune è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio, indicando nella stessa i seguenti elementi minimi:

a) il riferimento alla richiesta di variazione o di cessazione del servizio;

b) il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore che ha preso in carico la richiesta;

c) la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della TARI, ovvero della tariffa corrispettiva, la variazione o cessazione del servizio. (11.1);

5) Le richieste di cessazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la cessazione se la relativa richiesta è presentata entro il termine di cui all'Articolo 7.4 paragrafo 1), ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine. (11.2);

6) Le richieste di variazione del servizio che comportano una riduzione dell'importo da addebitare all'utente producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione se la relativa richiesta è presentata entro il termine di cui all'Articolo 7.4 paragrafo 1), ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine. Diversamente, le richieste di variazione che comportano un incremento dell'importo da addebitare all'utente producono sempre i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione. (11.3);

7) In deroga a quanto disposto dal precedente comma 6, gli effetti delle richieste di variazione di cui all'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06, decorrono dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello della comunicazione. (11.4);

8) Il tempo di risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio, pari a trenta (30) giorni lavorativi, è rappresentato dal tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente da parte del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e la data di invio della risposta scritta. (12.1)

8- MODALITA' E PERIODICITA' DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI

Riferimento TQRIF - APPENDICE I - Tabella 2 – Obblighi di servizio previsti per Schema I
Titolo V

8.1 -Come si paga la TARI.

1) Termine per il pagamento

Il termine di scadenza per il pagamento è fissato in almeno venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione del documento di riscossione. Il termine di scadenza e la data di emissione dovranno essere chiaramente riportati nel documento di riscossione. (23.1)

Il termine di scadenza di cui al precedente comma deve essere rispettato solo con riferimento al pagamento in un'unica soluzione ovvero al pagamento della prima rata. (23.2)

2) Modalità e strumenti di pagamento in regime di TARI

Il Comune di Inverio garantisce all'utente almeno una modalità di pagamento gratuita dell'importo dovuto per la fruizione del servizio. (24.1)

8.2 -Periodicità di riscossione della TARI

1) Il Comune di Inverio 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 Comune di Inverio, in accordo con l'Ente territorialmente competente, di prevedere una maggiore frequenza di invio del documento di riscossione, comunque non superiore al bimestre. (26.1)

2) In presenza di una frequenza di riscossione annuale, il Comune di Inverio 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. (26.2)

3) Nel caso in cui sia previsto il pagamento rateale degli importi dovuti, il Comune di Inverio dovrà allegare i relativi bollettini al documento di riscossione. (26.3)

4) Qualora il numero di rate o la frequenza di invio del documento di riscossione siano maggiori di quanto previsto ai precedenti commi 1) e 2), il Comune di Inverio è tenuto a garantire che le scadenze dei termini di pagamento delle singole rate siano fissate a intervalli regolari nel corso dell'anno, in coerenza con il periodo a cui è riferito ciascun documento (26.4)

8.3 -Modalità per la rateizzazione dei pagamenti

- 1) Il Comune di Inverio è tenuto a garantire la possibilità di ulteriore rateizzazione di ciascuna delle rate di cui al precedente Articolo 8.2:
 - 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) qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni. (27.1)
 - 2) Al documento di riscossione dovranno essere allegati i bollettini per il pagamento rateale dell'importo dovuto. (27.2).
 - 3) L'importo della singola rata non potrà essere inferiore ad una soglia minima pari a cento (100) euro, fatta salva la possibilità per il Comune di Inverio di praticare condizioni di rateizzazione migliorative indipendentemente dall'importo dovuto. (27.3)
 - 4) La richiesta di ulteriore rateizzazione da parte dell'utente che ne ha diritto deve essere presentata non oltre dieci giorni antecedenti la scadenza del termine di pagamento riportato nel documento di riscossione che si intende rateizzare. (27.4)
 - 5) Le somme relative ai pagamenti delle ulteriori rate possono essere maggiorate:
 - a) degli interessi legali vigenti durante il periodo di rateizzazione;
 - b) degli interessi di mora previsti dalla vigente normativa solo a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento rateizzato. (27.5)
 - 6) Gli interessi di dilazione non possono essere applicati qualora la soglia sia superata a causa di prolungati periodi di sospensione dell'emissione di documenti di riscossione per cause imputabili al Comune di Inverio. (27.6).

8.4 -Modalità e tempo di rettifica degli importi non dovuti

- 1) Qualora le verifiche eseguite a seguito della richiesta scritta di rettifica evidenzino un credito a favore dell'utente, il Comune di Inverio procede ad accreditare l'importo erroneamente addebitato senza ulteriori richieste da parte dell'utente, attraverso:
 - a) detrazione dell'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile;
 - b) rimessa diretta, nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore a quanto addebitato nel documento di riscossione. (28.1)
 - 2) In deroga a quanto previsto dal precedente comma 1, lettera b), resta salva la facoltà del Comune di Inverio di accreditare l'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile nel caso in cui tale importo sia inferiore a cinquanta (50) euro. (28.2)
 - 3) Il tempo di rettifica degli importi non dovuti, pari a centoventi (120) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Comune di Inverio 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 ai sensi dell'Art. 8.3 e la data di accredito della somma erroneamente addebitata. (28.3).

9- RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI AD-DEBITATI

TQRIF - APPENDICE I - Tabella 2 – Obblighi di servizio previsti per Schema I
Art.13,17 e 18 Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati

9.1 Modalità per la presentazione dei reclami scritti

1) -Classificazione delle richieste scritte dell'utente:

- a) Il Comune di Inverio adotta criteri prudenziali nella classificazione di una segnalazione scritta inviata dall'utente, classificando tale segnalazione come reclamo scritto in tutti i casi in cui non sia agevole stabilire se essa sia un reclamo scritto, una richiesta scritta di informazioni o di rettifica degli importi addebitati. (13.1).
- b) Ai fini della classificazione, non sono considerati i casi di sollecito o di reiterazione di uno stesso reclamo o richiesta scritta di informazione o di rettifica degli importi addebitati, qualora pervenuti entro i tempi massimi previsti per la risposta motivata definiti dal presente provvedimento. (13.2).

2) -Procedura di presentazione dei reclami scritti

2.1 Il modulo per il reclamo scritto scaricabile dalla home page del sito internet del gestore, disponibile presso i punti di contatto con l'utente, contiene i seguenti campi obbligatori:

- a) il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare il reclamo;
- b) i dati identificativi dell'utente:
 - il nome, il cognome e il codice fiscale;
 - il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica;
 - il servizio a cui si riferisce il reclamo (gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti);
 - il codice utente;
 - l'indirizzo e il codice utenza;
 - le coordinate bancarie/postali per l'eventuale accredito degli importi addebitati. (17.1)

2.2 È fatta salva la possibilità per l'utente di inviare al Comune di Inverio il reclamo scritto, oppure richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati senza utilizzare il modulo, purché la comunicazione contenga almeno gli stessi campi obbligatori ivi riportati. (17.2).

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

2.4 Il Comune di Inverio formulerà in modo chiaro e comprensibile la risposta motivata ai reclami scritti, utilizzando una terminologia di uso comune, nonché indicherà nella stessa i seguenti elementi minimi

- a) il riferimento al reclamo scritto
- b) il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.
- c) la valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi applicati;
- d) la descrizione e i tempi delle eventuali azioni correttive poste in essere dal gestore;
- e) l'elenco della eventuale documentazione allegata. (17.3);

2.5 Qualora l'utente indichi nel proprio reclamo un recapito di posta elettronica, il gestore utilizza in via prioritaria tale recapito per l'invio della risposta motivata. (18.4);

2.6 Il tempo di risposta motivata al reclamo scritto, pari a trenta (30) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Comune di Inverio, del reclamo scritto dell'utente e la data di invio all'utente della risposta motivata scritta. (14.1).

9.2 Modalità di presentazione delle richieste scritte di informazioni

1) Il Comune di Inverio è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta motivata ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni o di rettifica degli importi addebitati, utilizzando una terminologia di uso comune, nonché ad indicare nella stessa i seguenti elementi minimi comuni alle tre tipologie di richiesta scritta considerate:

- a) il riferimento al reclamo scritto, ovvero alla richiesta scritta di informazioni o di rettifica degli importi addebitati;
- b) il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti; (18.1)

2) Qualora l'utente indichi nella richiesta scritta di informazioni, un recapito di posta elettronica, il gestore utilizza in via prioritaria tale recapito per l'invio della risposta motivata. (18.4)

3) Il tempo di risposta motivata alle richieste scritte di informazioni pari a trenta (30) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Comune di Inverio, della richiesta scritta di informazioni da parte dell'utente e la data di invio all'utente della risposta motivata scritta. (15.1)

9.3 Modalità di presentazione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati

- 1) Il modulo per la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati scaricabile dalla home page del sito internet del Comune di Inverio, disponibile presso i punti di contatto con l'utente, deve contenere almeno i seguenti campi obbligatori:
 - a) il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare le richieste;
 - b) i dati identificativi dell'utente:
 - il nome, il cognome e il codice fiscale;
 - il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica;
 - il codice utente;
 - l'indirizzo e il codice utenza;
 - le coordinate bancarie/postali per l'eventuale accredito degli importi addebitati. (17.1)
- 2) È fatta salva la possibilità per l'utente di inviare al Comune di Inverio la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, senza utilizzare il modulo, purché la comunicazione contenga almeno gli stessi campi obbligatori ivi riportati. (17.2)
- 3) Gli operatori addetti del servizio telefonico o ai punti di contatto indicano all'utente le modalità per la presentazione delle richieste di rettifica degli importi addebitati. (17.3)
- 4) Il Comune di Inverio è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta motivata alle richieste di rettifica degli importi addebitati, utilizzando una terminologia di uso comune, nonché ad indicare nella stessa i seguenti elementi minimi:
 - a) il riferimento alla richiesta di rettifica degli importi addebitati
 - b) il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.
- 5) Con riferimento alla richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, nella risposta deve essere riportato l'esito della verifica e in particolare:
 - a) la valutazione della fondatezza o meno della richiesta di rettifica corredata dalla documentazione e dai riferimenti normativi da cui si evince la correttezza delle tariffe applicate in conformità alla normativa vigente;
 - b) il dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale rettifica;
 - d) l'elenco della eventuale documentazione allegata. (18.3)
- 6) Qualora l'utente indichi nella richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, un recapito di posta elettronica, il gestore utilizza in via prioritaria tale recapito per l'invio della risposta motivata. (18.4).
- 7) Il tempo di risposta motivata alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, pari a sessanta (60) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Comune di Inverio in qualità di gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti della richiesta scritta di rettifica inviata dall'utente e la data di invio all'utente della risposta motivata scritta. (16.1)

10- PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE

TQRIF - APPENDICE I - Tabella 2 – Obblighi di servizio previsti per Schema I
Art.20 e 22 servizio telefonico

All'utente vengono messi a disposizione i seguenti riferimenti attraverso i quali richiedere assistenza, inviare istanze ed inoltrare reclami riguardanti la gestione delle tariffe ed il rapporto con gli utenti

<i>Titolo</i>	<i>Telefono</i>	<i>Sportello fisico</i> <i>Indirizzo</i>	<i>Sportello on-line</i> <i>Mail</i> <i>Sito</i>
<i>Gestore Tariffe e rapporto con gli utenti- richieste rettifica degli importi addebitati</i>			
Comune di Inverio	Ufficio Tributi Piazza Vittorio Veneto 2 – 28045 Inverio Tel. 0322254607 interno 6	Ufficio Tributi Piazza Vittorio Veneto 2 – 28045 Inverio Tel. 0322254607 interno 6	Mail: ufficiotributi@comune.inverio.no.it PEC: protocollo@pec.comune.inverio.no.it Sito internet: www.comune.inverio.no.it Numero verde (in fase di valutazione)

Titolo <i>Gestione informazioni riguardanti autocompostaggio-reclami scritti -richiesta scritta informazioni</i>	Telefono	Sportello fisico Indirizzo	Sportello on-line Mail Sito
Comune di Inverio	Ufficio Segreteria Piazza Vittorio Veneto 2 – 28045 Inverio Tel. 0322254607 interno 5	Ufficio Segreteria Piazza Vittorio Veneto 2 – 28045 Inverio Tel. 0322254607 interno 5	Mail: segreteria@comune.inverio.no.it PEC: protocollo@pec.comune.inverio.no.it Sito internet: www.comune.inverio.no.it Numero verde (in fase di valutazione)

<i>Titolo</i>	<i>Telefono</i>	<i>Sportello fisico</i> <i>Indirizzo</i>	<i>Sportello on-line</i> <i>Mail</i> <i>Sito</i>
<i>Gestione informazioni riguardanti spazzamento e lavaggio strade</i>			
Comune di Inverio	Ufficio Tecnico Piazza Vittorio Veneto 2 – 28045 Inverio Tel. 0322254607 interno 3	Ufficio Segreteria Piazza Vittorio Veneto 2 – 28045 Inverio Tel. 0322254607 interno 5	Mail: ufficiotecnico@comune.inverio.no.it PEC: protocollo@pec.comune.inverio.no.it Sito internet: www.comune.inverio.no.it Numero verde in fase di valutazione

11- TUTELA DELLA PRIVACY

Il contribuente che comunica con gli uffici competenti i propri dati viene informato, ai sensi del D.lgs. 196/2003, che gli stessi saranno utilizzati ai soli fini istituzionali e la loro comunicazione ad altri soggetti è ammessa solo se le norme di legge o regolamenti lo prevedono e, comunque, sempre ed unicamente per lo svolgimento di funzioni istituzionali.

Allegato 1 - Obblighi di servizio previsti per lo Schema regolatorio di riferimento

(in grigio lo schema adottato dal Comune di Invorio)

Obbligo	Schema I	Schema II	Schema III	Schema IV
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione	SI	SI	SI	SI
Modalità di attivazione del servizio	SI	SI	SI	SI
Modalità per la variazione o cessazione del servizio	SI	SI	SI	SI
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati	SI	SI	SI	SI
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online	n.a. (1)	SI	SI	SI
Obblighi di servizio telefonico	SI	SI	SI	SI
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti	SI	SI	SI	SI
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi	SI	SI	SI	SI
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare	SI	SI	SI	SI
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità	SI	SI	SI	SI
Predisposizione di un programma delle attività di raccolta e trasporto	SI	SI	SI	SI
Predisposizione di un piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità*	n.a. (1)	n.a.	SI	SI
Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto	n.a.	n.a.	n.a.	SI
Predisposizione di un programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade	SI	SI	SI	SI
Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade	n.a. (1).	n.a.	n.a.	SI
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani	SI	SI	SI	SI

*(per le gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, ovvero anche laddove l'implementazione di tali sistemi non assicuri un'adeguata copertura del territorio servito).

(1) n.a. si intende non applicato allo Schema di riferimento.

Allegato 2 - Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani

(in grigio lo schema adottato dal Comune di Invorio)

Standard generali	Schema I	Schema II	Schema III	Schema IV
Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a. (1).	80%	70%	90%
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta consegnate all'utente entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a. (1).	80%	70%	90%
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta consegnate all'utente entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a. (1).	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a. (1).	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a reclami scritti inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a. (1).	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a. (1).	80%	70%	90%
Percentuale minima di reclami, ovvero di richieste inoltrate al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a. (1).	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte ricevute dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, inoltrate all'utente, entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a. (1).	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, inviate entro sessanta (60) giorni lavorativi	n.a. (1).	80%	70%	90%
Tempo medio di attesa tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico)	n.a. (1).	Solo registrazione	Solo registrazione	<=240 secondi
Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti effettuati entro centoventi (120) giorni lavorativi	n.a. (1).	80%	70%	90%

Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata entro quindici (15) giorni lavorativi	n.a. (1).	80%	70%	90%
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a. (1).	80%	70%	90%
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a. (1).	80%	70%	90%
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a. (1).	80%	70%	90%
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare con tempo di intervento entro quindici (15) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a. (1).	80%	70%	90%
Puntualità del servizio di raccolta e trasporto	n.a. (1).	n.a.	80%	90%
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra -riempiti	n.a. (1).	n.a.	80%	90%
Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto non superiori a ventiquattro (24) ore	n.a. (1).	n.a.	n.a.	85%
Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade	n.a. (1).	n.a.	80%	90%
Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade non superiore a ventiquattro (24) ore	n.a. (1).	n.a.	n.a.	85%
Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro quattro (4) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	n.a. (1).	70%	80%	90%

(1) n.a. si intende non applicato allo Schema di riferimento.