

**CAMB/2023/41 del 17 aprile 2023**

**CONSIGLIO D'AMBITO**

**Oggetto: Servizio Gestione Rifiuti – Carta della Qualità del Comune di Albareto (PR) - Approvazione.**

**IL PRESIDENTE**  
F.to Francesca Lucchi

**CAMB/2023/41**

### **CONSIGLIO D'AMBITO**

L'anno **2023** il giorno **17** del mese di **aprile** alle ore 15.00 si è riunito tramite videoconferenza il Consiglio d'Ambito convocato con lettera protocollo PG.AT/2023/0003850 del 14/04/2023 mediante videoconferenza.

Sono presenti i Sigg.ri:

N	Nome	ENTE	Prov.	Carica	P/A
1	Quintavalla Luca Giovanni	Comune di Castelvetro Piacentino	PC	Sindaco	P
2	Trevisan Marco	Comune di Salsomaggiore Terme	PR	Consigliere	A
3	Lanfranco De Franco	Comune di Reggio Emilia	RE	Assessore	A
4	Gargano Giovanni	Comune di Castelfranco Emilia	MO	Sindaco	P
5	Muzic Claudia	Comune di Argelato	BO	Sindaco	P
6	Alessandro Balboni	Comune di Ferrara	FE	Assessore	A
7	Pula Paola	Comune di Conselice	RA	Sindaco	P
8	Lucchi Francesca	Comune di Cesena	FC	Assessore	P
9	Anna Montini	Comune di Rimini	RN	Assessore	P

La Presidente Francesca Lucchi invita il Consiglio a deliberare sul seguente ordine del giorno:

**Oggetto: Servizio Gestione Rifiuti – Carta della Qualità del Comune di Albareto (PR) - Approvazione.**

**Visti:**

- il D.lgs. 3 aprile 2006, n. 152, recante “Norme in materia ambientale”;
- la L.R. 6 settembre 1999, n. 25, recante “Delimitazione degli ambiti territoriali ottimali e disciplina delle forme di cooperazione tra gli Enti Locali per l’organizzazione del Servizio idrico integrato e del Servizio di gestione dei rifiuti urbani”;
- la L.R. 23 dicembre 2011, n. 23, recante “Norme di organizzazione territoriale delle funzioni relative ai servizi pubblici locali dell’ambiente”;
- la L.R. 5 ottobre 2015, n. 16 e s.m.i.; la L.R. Emilia-Romagna n. 23/2011 di istituzione dell’Agenzia territoriale dell’Emilia-Romagna per i servizi idrici e rifiuti (ATERSIR), cui partecipano obbligatoriamente tutti gli Enti Locali della Regione per l’esercizio associato delle funzioni relative al servizio idrico integrato e al servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui al d.lgs. n. 152/2006, che ha dettato disposizioni per la regolazione dei medesimi servizi;

**preso atto** che la deliberazione ARERA 18 gennaio 2022 n. 15/2022/R/RIF recante

“Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani” ed in particolare l’allegato “Testo Unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF)” che, all’art. 5 “Carta della Qualità”, stabilisce che l’Ente territorialmente competente approva per ogni singola gestione un’unica Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani e che, successivamente, tale Carta debba essere pubblicata sul sito web del Gestore integrato ovvero di ciascun Gestore dei singoli servizi che lo compongono;

**considerato** che il TQRIF si applica dal 1° gennaio 2023 (art. 1.2 della Deliberazione ARERA 15/2022) e ciascun Gestore, tenuto ad applicare le disposizioni del Testo Unico sulla qualità tecnica e contrattuale del servizio rifiuti, deve predisporre il contenuto della propria Carta di qualità per i servizi di propria competenza da trasmettere all’Ente Territorialmente Competente -entro congrui termini- ai fini dell’adempimento per l’integrazione di ogni Carta di qualità del singolo servizio in un unico testo coordinato per la successiva pubblicazione;

**richiamate:**

- la deliberazione del Consiglio di Ambito n. 11 del 11 aprile 2022, con cui in prima applicazione del TQRIF, per tutte le gestioni dell’ATO Emilia Romagna, si sono determinati gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica che devono essere rispettati, per ciascuna “gestione” (come definita all’art. 1 – Definizioni del TQRIF) dal gestore del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dai gestori dei singoli servizi che lo compongono, individuando il posizionamento della gestione nello SCHEMA I della matrice di cui alla tabella 1 allegata al TQRIF, e fatti salvi obblighi e livelli qualitativi già previsti nel Contratto di servizio e/o nella Carta della qualità vigente/i che devono essere in ogni caso garantiti;
- la precedente delibera del Consiglio di Ambito n. 138 del 30 dicembre 2022 recante “Schema tipo della Carta della Qualità nel settore rifiuti urbani ai sensi della Deliberazione ARERA 15/2022 (TQRIF)” con la quale è stato approvato lo schema tipo di riferimento per i Gestori e per i Comuni dell’Ambito Territoriale Ottimale della Regione Emilia-Romagna ai fini della redazione, per ogni bacino di gestione, di Carte della Qualità conformi alle disposizioni del citato TQRIF, riportanti il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori, e contenenti, 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 degli standard ulteriori o migliorativi previsti dall’Ente territorialmente competente;

**considerato che**, con riferimento all’analisi sul servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani del bacino in oggetto, che comprende le attività di raccolta e trasporto, lo spazzamento e lavaggio strade, nonché la gestione tariffe e rapporti con gli utenti, è stato individuato, secondo la definizione di cui all’art. 1.1 del MTR-2, come Gestore e, pertanto, tenuto alla trasmissione della Carta di qualità in conformità ai principi del TQRIF di cui alla Deliberazione ARERA 15/2022, il Comune di Albareto;

**viste** le note P.G.AT. n. 153 del 10 gennaio 2023 e P.G.AT. n. 746 del 26/01/2023, trasmesse a mezzo PEC rispettivamente a Comuni e Gestori con le quali l’Agenzia ha chiesto ai gestori di trasmettere ogni informazione utile alla redazione delle carte della Qualità secondo lo

schema approvato con delibera di Consiglio di Ambito n. 138/2022;

**verificato** che il Comune di Albareto ha provveduto alla trasmissione dei dati entro termini congrui per procedere all'approvazione dell'unica Carta di qualità del servizio integrato dei rifiuti urbani e conformemente ai principi disposti dal TQRIF;

**preso atto** che, ai sensi dell'art. 5.2 TQRIF, l'unica Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani oggetto di approvazione 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;

**preso atto che** i contenuti e le finalità della presente Carta della Qualità sono stati illustrati durante la seduta del Consiglio Locale di Parma in data 7 aprile 2023

**ritenuto** quindi di procedere all'adempimento previsto dal richiamato articolo 5 dell'Allegato A "Testo Unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF)" alla Deliberazione ARERA 18 gennaio 2022 n° 15/2022/R/RIF recante: "Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani" per il Comune di Albareto gestito in economia;

**dato atto** che la presente deliberazione non comporta impegno di spesa o diminuzione dell'entrata e che pertanto non è richiesto il parere in ordine alla regolarità contabile, a sensi dell'art. 49, comma 1, del D.Lgs. n. 267/2000 e s.m.i.;

**a voti unanimi e palesi**

## **DELIBERA**

1. di approvare, ai sensi e per gli effetti dell'art. 5 dell'Allegato A "*Testo Unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF)*" della Deliberazione ARERA 18 gennaio 2022 n° 15/2022/R/RIF, la Carta di Qualità della gestione del servizio integrato dei rifiuti urbani del Comune di Albareto gestito in economia, allegata alla presente Deliberazione, a disciplina degli obblighi di qualità contrattuale e tecnica a carico dei Gestori del servizio, conformemente ai principi di cui al TQRIF e allo Schema di livello qualitativo approvato con propria deliberazione n. 11/2022;
2. di trasmettere al Comune di Albareto la Carta di Qualità, allegata al presente atto, e invitare il medesimo alla pubblicazione sul sito web istituzionale, ai sensi dell'articolo 3 del TITR (Deliberazione ARERA n. 444/2019);
3. Di pubblicare la carta della Qualità di cui al precedente punto 1. sul sito internet istituzionale dell'Agenzia;

4. di dichiarare l'immediata eseguibilità della presente deliberazione ai sensi dell'art. 134, comma 4, del D.Lgs. n. 267/2000, posta l'urgenza di provvedere;

Allegato alla deliberazione del Consiglio d'Ambito n. 41 del 17/04/2023

Oggetto: **Servizio Gestione Rifiuti – Carta della Qualità del Comune di Albareto (PR) - Approvazione.**

Si esprime parere favorevole in ordine alla regolarità tecnica, attestante la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa, della presente proposta di deliberazione, ai sensi degli articoli 49, comma 1, e 147-*bis*, comma 1, del D.lgs. 18 agosto 2000 n. 267.

Il Dirigente  
Area Servizio Gestione Rifiuti  
F.to Paolo Carini

Bologna, 17 aprile 2023



# **Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani**

## **Ambito tariffario Comune di ALBARETO (PR)**

*ex art. 5 Allegato A Deliberazione ARERA 18 gennaio 2022 15/2022/R/RIF*

*Approvata con deliberazione di Giunta Comunale n. \_\_\_\_ del \_\_\_\_\_*

## Indice

Premessa .....	
1. Riferimenti Normativi .....	
2. Principi Fondamentali.....	
3. Accessibilità alle informazioni e trasparenza .....	
4. Posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori del TQRIF .....	
5. Servizi erogati .....	
5.1 Modalità di attivazione, variazione e cessazione del servizio	
6. Modalità di effettuazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani.....	
6.1 Premessa.....	
6.2 Il sistema di gestione dei rifiuti urbani.....	
6.3 Altre raccolte.....	
6.4 Servizio di pulizia del suolo pubblico.....	
6.5 Servizio di raccolta di rifiuti abbandonati.....	
6.6 Raccolte non ordinarie.....	
6.7 Programma di raccolta dei rifiuti.....	
7. Obblighi del servizio.....	
<u>7.1</u> Obiettivi.....	
7.2 L'attività svolta.....	
7.3 Descrizione del servizio di gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti.....	
7.4 Gli standard di qualità garantiti.....	
7.5 Gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati .....	
7.6 Sportello fisico e online .....	
7.7 Servizio Telefonico.....	
7.8 Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti .....	
7.9 Disservizi .....	
7.10 Programma delle attività di raccolta, trasporto e spazzamento e lavaggio delle strade .....	
7.11 Sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani .....	
8 Approvazione della Carta della Qualità del Servizio Integrato di gestione dei rifiuti urbani .....	
9 Pubblicazione della Carta della Qualità .....	
10 Aggiornamento e validità della Carta della Qualità.....	

## 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 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 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.

Sono tenuti al rispetto delle disposizioni contenute nel TQRIF, Testo Unico per la Regolazione della Qualità del servizio di gestione dei Rifiuti Urbani allegato alla su richiamata delibera n. 15, 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.

Essendo le attività incluse nel servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani gestite da soggetti distinti, tali disposizioni si applicano:

a) al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, per le prestazioni inerenti all'attivazione, variazione o cessazione del servizio di cui al Titolo II, ai reclami, alle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati di cui al Titolo III, ai punti di contatto con l'utente di cui al Titolo IV, e alle modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V;

b) al gestore della raccolta e trasporto e al gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade, ognuno per le attività di propria competenza, con riferimento al ritiro dei rifiuti su chiamata di cui al Titolo VI, agli interventi per disservizi e per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui al Titolo VII, alle disposizioni relative alla continuità e regolarità del servizio di cui al Titolo VIII e al Titolo IX, e alla sicurezza del servizio di cui al Titolo X.

Tra i principi che caratterizzano l'attività della società oltre al miglioramento della raccolta differenziata in termini quantitativi e qualitativi vi è la riduzione della produzione complessiva dei rifiuti degli utenti che si intende conseguire con una costante attività di formazione/informazione rivolta ai cittadini e dedicata in maniera particolare agli istituti scolastici di ogni ordine e grado presenti sul territorio dei comuni serviti.

La Carta della Qualità del Servizio Integrato di Gestione dei Rifiuti Urbani è il documento con cui il/i gestore/i e gli Enti Territorialmente Competenti definiscono i principi e le regole nel rapporto tra i soggetti che erogano i servizi e i cittadini che ne usufruiscono.

La Carta della Qualità definisce quindi un impegno ad assicurare agli utenti un determinato livello delle prestazioni erogate illustrando le caratteristiche dei servizi, gli standard di qualità dei servizi, i diritti degli utenti e le modalità di tutela degli stessi di intesa con le Associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate.

La Carta della Qualità è anche lo strumento per implementare la comunicazione verso gli utenti e permettere agli stessi una maggiore partecipazione al processo di erogazione dei servizi.

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

- essere pubblicata sul sito web 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.

Nella tabella che segue, i gestori dei singoli servizi che compongono il perimetro gestionale, assoggettato alla deliberazione ARERA n. 15/2022/R/RIF, per l'ambito tariffario in questione:

<b>Attività</b>	<b>Gestore/Comune</b>
- attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti;	Comune di Albareto
- attività di raccolta e trasporto;	Comune di Albareto
- attività di spazzamento e lavaggio strade.	Comune di Albareto

Il servizio integrato di gestione comprende dunque: l'attività di raccolta e trasporto, l'attività di trattamento e smaltimento dei rifiuti urbani, l'attività di trattamento e recupero, l'attività di spazzamento e lavaggio strade, nonché l'attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti.

Il presente documento è redatto in conformità con la normativa di settore ed in particolare con il Testo Unico per la Regolazione della Qualità del servizio di gestione dei Rifiuti Urbani (TQRIF) e contiene quindi il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori previsti, l'indicazione degli obblighi di servizio, degli indicatori e relativi standard di qualità contrattuale e tecnica, nonché gli standard ulteriori o migliorativi previsti.

## 1. 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.
- Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, armonizza e riordina le normative concernenti i processi di acquisto e consumo, riconoscendo ai consumatori ed agli utenti come fondamentali i diritti all'erogazione di servizi pubblici secondo standard di qualità e di efficienza.
- 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.

- Regolamento del Comune di Albareto (PR) per l'applicazione della Tassa sui Rifiuti (TARI) consultabile sul sito internet istituzionale del Comune sezione "Portale trasparenza servizio di gestione dei rifiuti urbani".

- Delibera Comune di Albareto (PR) di approvazione delle tariffe della Tassa sui Rifiuti (TARI) consultabile sul sito internet istituzionale dell'Ente sezione "Portale trasparenza servizio di gestione dei rifiuti urbani":

<http://www.comune.albareto.pr.it/comune/trasparenza-rifiuti>

## 2. Principi Fondamentali

Il gestore nell'espletamento delle proprie attività si ispira ai seguenti principi fondamentali:

### **Rispetto delle normative**

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

Il gestore garantisce la costante evoluzione delle attività svolte per adeguarsi alle nuove prescrizioni di legge o alle nuove normative.

### **Eguaglianza**

Nel rapporto con gli utenti, il gestore garantisce uguaglianza ed equità nell'accesso ai servizi e nell'erogazione delle prestazioni. Questo significa che, a parità di esigenze, i servizi sono assicurati in modo eguale a tutti i cittadini, senza distinzioni di genere, età, origine etnica o nazionalità, lingua, religione, convinzioni, opinioni politiche, differenti abilità.

### **Imparzialità**

Il gestore garantisce la massima trasparenza nelle modalità di accesso e nell'organizzazione dei servizi, rendendo noti i criteri di obiettività, giustizia ed equità nei confronti degli utenti. L'utente ha diritto ad accedere alle informazioni che lo riguardano ed a ottenere spiegazioni e chiarimenti sul funzionamento dei servizi e degli interventi. Ogni operatore è impegnato a svolgere la propria attività in modo imparziale, obiettivo e neutrale nei confronti di ogni utente fruitore.

### **Continuità**

In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, il gestore deve intervenire per risolvere nel più breve tempo possibile il problema, adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile,

provvedere, a richiesta, a fornire agli stessi tempestive informazioni sulle motivazioni e la durata del disservizio e garantire le prestazioni indispensabili per la tutela della salute e della sicurezza dell'utente.

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

Il gestore si impegna dunque a garantire il servizio in maniera continua e regolare secondo le modalità previste e, nel caso di sospensioni o interruzioni del servizio stesso, adotterà tutte le misure e i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i tempi di disservizio e i relativi disagi al cittadino.

L'eventuale sospensione o riduzione del servizio per cause di forza maggiore e non imputabile al gestore sarà comunicata ai cittadini attraverso tutti i canali informativi (sito web, media locali, etc.) così da informare l'utenza del disservizio che ne potrà conseguire.

### **Partecipazione**

La Delibera ARERA 15/2022 pone il cittadino al centro del sistema, garantisce sempre la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, che per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori.

L'utente può produrre reclami, memorie e documenti; prospettare osservazioni, cui il gestore è tenuto a dare riscontro.

Il gestore acquisisce periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso, secondo le modalità indicate nel prosieguo della presente Carta.

L'utente ha comunque diritto di accedere ai documenti ed alle informazioni detenuti dal gestore rispetto ai quali l'utente medesimo vanta un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è chiesto l'accesso, ai sensi di quanto stabilito dagli artt. 22 e ss. della Legge 7 agosto 1990 n. 241 recante "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi" e s.m.i.

### **Chiarezza, Trasparenza e Comprensibilità dei messaggi**

Il gestore si impegna, nei rapporti con gli utenti, ad utilizzare in ogni occasione di comunicazione, sia verbale che scritta, un linguaggio semplificato e comprensibile ai destinatari, ponendo particolare cura alla spiegazione dei termini specialistici. Gli stessi operatori, in orario di ricevimento del pubblico, garantiscono all'utenza la loro agevole identificabilità.

### **Cortesia**

Il personale addetto al rapporto con l'utenza è tenuto a mantenere un rapporto di rispetto e cortesia, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo, cercando di agevolare l'utenza nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi ed essere a disposizione per le richieste di informazioni.

Il gestore garantisce procedure amministrative chiare ponendo la massima attenzione nelle comunicazioni scritte e verbali rivolte all'utente.

### **Efficacia ed efficienza**

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

## Rispetto e tutela dell'ambiente

I soggetti gestori, nell'attuazione dei propri compiti, si impegnano 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.

Nello svolgimento del servizio e di ogni attività, viene garantita, nei limiti delle proprie competenze, la tutela della salute e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori, nonché la salvaguardia dell'ambiente. I gestori sono tenuti a rispettare, anche per quanto attiene gli appalti, le leggi che disciplinano le attività in tali settori, con particolare riguardo al D. Lgs. 9 aprile 2008, n. 81 in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro. Resta comunque dovere civico e responsabilità degli utenti contribuire alla qualità del servizio adottando comportamenti rispettosi dell'ambiente e del pubblico decoro.

## Privacy

I gestori si impegnano a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni vigenti in materia.

Per esercitare i propri diritti, gli utenti possono utilizzare le informazioni ed i recapiti disponibili sul sito web:- <http://www.comune.albareto.pr.it/privacy> ;

Il Comune di Albareto (PR), titolare del servizio di Gestione dei rapporti con le utenze e di riscossione TARI, in particolare si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del D.Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali". In particolare, i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere al singolo Gestore la corretta erogazione del servizio e sugli stessi sono effettuate le operazioni necessarie a tal fine, quali raccolta, registrazione, conservazione, consultazione, modificazione, raffronto, cancellazione e qualunque altra operazione tra quelle previste dal codice privacy. Ferme restando le comunicazioni effettuate in esecuzione di obblighi di legge, i dati personali potranno essere comunicati, nella misura necessaria e sufficiente all'espletamento delle finalità sopra menzionate e, conseguentemente, trattati solo a tali fini dagli altri soggetti, a: banche, istituti di credito, studi legali, società di recupero crediti, società di assicurazione del credito, aziende che operano nel settore dei trasporti, consulenti e liberi professionisti, soggetti titolati ad elevare sanzioni amministrative secondo quanto previsto dalla normativa in materia. I dati anagrafici o contabili potranno essere comunicati alle Autorità che ne facessero richiesta per l'espletamento delle attività funzionali ad esse attribuite per legge, quale ad esempio l'Amministrazione finanziaria. I trattamenti saranno effettuati con l'ausilio di mezzi elettronici nonché eventualmente in forma cartacea da soggetti, interni ed esterni, autorizzati e formalmente incaricati dal Responsabile ed a tal fine identificati, istruiti e resi edotti dei vincoli imposti dalla legge. Ogni interessato potrà sempre esercitare i diritti di cui all'art. 7 del d.lgs. 196/2003 scrivendo al Responsabile del trattamento dati.

<b>Gestore/Comune</b>	<b>Attività svolta</b>	<b>Responsabile Trattamento Dati</b>	<b>Posta Elettronica Responsabile Trattamento Dati</b>
Comune di Albareto	- attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti	Dott. Corrado Bianchinotti	c.bianchinotti@comune.albareto.pr.it

### 3. Accessibilità alle informazioni e trasparenza

I gestori sono tenuti a predisporre ed a mantenere aggiornata un'apposita sezione del proprio sito internet, facilmente accessibile dalla home page, che presenti almeno i contenuti informativi minimi previsti dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) all'art. 3 dell'Allegato A della Deliberazione 31 ottobre 2019 444/2019/R/RIF (TITR) e s.m.i., organizzati in modo tale da favorire la chiara identificazione da parte degli utenti delle informazioni inerenti all'ambito territoriale in cui si colloca l'utenza, nonché la comprensibilità delle medesime informazioni.

Per garantire agli utenti una corretta e costante informazione sulle modifiche procedurali, normative, operative ed in generale sulle richieste e sulle iniziative che lo possano interessare, i gestori utilizzano i seguenti strumenti:

<http://www.comune.albareto.pr.it/comune/trasparenza-rifiuti>

### 4. Posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori del TQRIF

Ai sensi della normativa di settore 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 sono tenuti al rispetto delle disposizioni contenute nel Testo Unico per la Regolazione della Qualità del servizio di gestione dei Rifiuti Urbani (TQRIF) emanato dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) con la Deliberazione 18 gennaio 2022 n.15/2022/R/Rif.

Essendo le attività incluse nel servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani gestite da soggetti distinti, tali disposizioni si applicano:

- a) al gestore dell'attività 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 modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti;
- b) al gestore della raccolta e trasporto e al gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade con riferimento al ritiro dei rifiuti su chiamata, agli interventi per disservizi e per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, alle disposizioni relative alla continuità e regolarità del servizio e alla sicurezza del servizio.

Il Comune di Albareto (PR) si configura come gestore integrato dei servizi di gestione dei rifiuti urbani.

Il Comune di Albareto (PR) si configura come gestore dei servizi di raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio delle strade.

Il Comune di Albareto (PR) si configura come gestore della tariffa e rapporto con l'utenza.

Ai sensi del TQRIF (di cui all'allegato "Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani" della delibera ARERA 18 gennaio 2022 n. 15/2022/R/RIF "Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani") l'Ente territorialmente competente determina gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica che devono essere rispettati dal gestore del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dai gestori dei singoli servizi che lo compongono, per tutta la durata del Piano Economico Finanziario, individuando il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori, sulla base del livello qualitativo previsto.

ATERSIR (Agenzia Territoriale dell'Emilia Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti) con delibera di Consiglio d'Ambito n. 11 del 11 aprile 2022, in sede di prima applicazione del TQRIF, ha posizionato

tutte le gestioni dell'ATO dell'Emilia Romagna nello SCHEMA I della matrice di cui alla tabella 1 allegata al TQRIF.

Il Comune di Albareto, in qualità di gestore del servizio rifiuti ha recepito il suddetto posizionamento nello Schema Regolatorio I, con delibera di Consiglio Comunale n. 13 del 30.04.2022.

**SCHEMA I:**

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

Tale schema regolatorio, ai sensi della delibera ARERA n. 15/2022 stabilisce gli obblighi di qualità e i livelli di servizio ad essi associati che devono essere rispettati dal gestore o dai gestori dei servizi a partire dal 1° gennaio 2023 e per tutta la durata del Piano Economico Finanziario, quindi per gli anni 2023, 2024 e 2025.

Da tale posizionamento discendono i seguenti obblighi:

**a) Obblighi di servizio previsti dallo Schema Regolatorio – Appendice I TQRIF**

**Appendice I - Obblighi di servizio previsti lo Schema Regolatorio I – MINIMO**

Articolo/ Titolo TQRIF	Indicatore	Obbligo Schema I
5	Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione	SI
6 e 7	Modalità di attivazione del servizio	SI
10 e 11	Modalità per la variazione o cessazione del servizio	SI
13, 17 e 18	Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati	SI
19 e 22	Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e <i>online</i>	n.a.
20 e 22	Obblighi di servizio telefonico	SI
Titolo V	Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3)	SI

n.a. = NON APPLICATO ALLA SCHEMA DI RIFERIMENTO SCELTO DALL'AMBITO TERRITORIALE

**b) Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani**

**Tabella.1 – Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani previsti lo Schema Regolatorio I – MINIMO**

<b>Articolo TQRIF</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Standard</b> (i giorni, laddove non specificato si intendono lavorativi)	<b>Livello Generale Schema I</b>
8	Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione inviate entro	30 giorni	n.a.
12	Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e cessazione del servizio inviate entro	30 giorni	n.a.
14	Percentuale minima di risposte a reclami scritti inviate entro	30 giorni	n.a.
15	Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro	30 giorni	n.a.
50.1 - 51	Percentuale minima di reclami, ovvero di richieste inoltrate al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade entro	5 giorni	n.a.
50.1 - 52	Percentuale minima di risposte ricevute dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, inoltrate agli utenti entro	5 giorni	n.a.
16	Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati entro	60 giorni	n.a.
21	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)	240 secondi	n.a.
28.3	Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti effettuati entro	120 giorni	n.a.

n.a. = NON APPLICATO ALLA SCHEMA DI RIFERIMENTO SCELTO DALL'AMBITO TERRITORIALE

## 5. Servizi erogati

Sono in capo al Comune di Albareto (PR) le attività organizzative e gestionali della TARI ed in particolare:

- l'attività di accertamento e riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento);
- la gestione del rapporto con gli utenti (inclusa la gestione dei reclami) anche mediante sportelli dedicati o call-center;
- la gestione della banca dati degli utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso;
- l'effettuazione di campagne informative e di educazione ambientale;
- l'implementazione di misure di prevenzione della produzione di rifiuti urbani.

Le attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti della Tassa Rifiuti (in seguito TARI) sono svolte direttamente dal Comune di Albareto (PR).

Il gestore garantisce il rispetto degli standard di qualità del servizio erogato. Gli standard sono espressi in giorni lavorativi (sabato e festivi esclusi) e devono intendersi al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni, permessi, adempimenti a carico dell'utente o del Comune se di sua competenza o dell'Ente preposto e fanno riferimento alle date di ricevimento/spedizione apposte dal sistema ufficiale di registrazione del gestore; non viene garantito il rispetto degli standard in caso di eventi fortuiti e di forza maggiore.

## 5.1 Modalità di attivazione, variazione e cessazione del servizio

Per quanto concerne le modalità di attivazione, variazione e cessazione del servizio, si stabilisce che la dichiarazione, disciplinata dal Regolamento per l'applicazione della TARI del Comune di Albareto, ha valore di attivazione/variazione e cessazione del servizio.

Il Regolamento è consultabile sul sito istituzionale dell'Ente <http://www.comune.albareto.pr.it/comune/trasparenza-rifiuti>.

## 6. Modalità di effettuazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani

### 6.1 Premessa

I rifiuti solidi urbani vengono raccolti con diverse modalità in funzione delle caratteristiche insediative e urbanistiche (centri storici, aree residenziali, zone produttive/artigianali, frazioni, case sparse, ecc.), del reticolo stradale e della accessibilità ai mezzi di servizio, della disponibilità di idonei spazi in area pubblica per la collocazione dei contenitori, degli obiettivi di raccolta differenziata e, infine, della pianificazione prevista dall'ente gestore.

Ordinariamente il servizio di raccolta dei rifiuti urbani può essere svolto tramite:

- raccolta differenziata con appositi cassonetti stradali;
- centro di raccolta (stazione ecologica attrezzata fissa).

I sistemi di raccolta tramite cassonetti stradali, il numero, la volumetria e la frequenza di svuotamento sono in funzione della distribuzione delle utenze e della produzione locale di rifiuti urbani. L'ubicazione dei contenitori è definita in accordo con gli Uffici degli Enti competenti nel rispetto del Codice della Strada, curando la loro accessibilità e collocazione, al fine di minimizzare l'intralcio alla mobilità ciclo pedonale.

Il centro di raccolta - come disciplinati dal D.M. 8 aprile 2008 e s.m.i. - è un'area recintata ed organizzata con contenitori dove gli utenti possono consegnare separatamente i rifiuti, nel rispetto dell'apposito regolamento. Il centro di raccolta è accessibile agli utenti solo negli appositi orari di apertura ed in presenza di personale di presidio.

### 6.2 Il sistema di gestione dei rifiuti urbani

L'utente ha la responsabilità di separare i rifiuti in modo omogeneo secondo le raccolte differenziate previste cercando di minimizzare il rifiuto secco indifferenziato. I gestori sono responsabili della corretta raccolta, trasporto e invio a recupero o smaltimento dei rifiuti ottimizzando i trasporti per minimizzare gli impatti ambientali, sociali ed economici, nei limiti delle possibilità e delle disposizioni regolamentari. In caso di raccolta con isole ecologiche stradali, i gestori si impegnano a mantenere sempre ben evidenziate sui contenitori le frazioni di rifiuti cui questi sono destinati.

La volumetria dei contenitori è calcolata in base al numero di utenze che conferiscono i rifiuti prodotti al loro interno, mentre il loro posizionamento, secondo punti di raccolta strategici che possano essere nelle strette vicinanze dell'abitazione per le utenze, ma allo stesso tempo, in piazzole comode alla raccolta da parte del trasportatore. Il posizionamento, infatti, deve consentire lo svuotamento del contenitore in totale sicurezza per l'operatore che effettua il servizio.

Il conferimento da parte dell'utente dei rifiuti difforme rispetto a quanto normato dai regolamenti di igiene urbana vigente è oggetto di sanzioni da parte degli organismi di vigilanza e controllo, in applicazione delle norme vigenti.

Attualmente la raccolta differenziata avviene secondo la seguente divisione:

- Carte e cartone
- Vetro
- Plastica e lattine

Presso la stazione ecologica comunale è possibile conferire tutti i restanti rifiuti speciali, come oli esausti, batterie al litio consumate, pile, RAEE, ecc., come dettagliato in seguito.

Presso la farmacia all'interno del capoluogo comunale è possibile conferire i medicinali scaduti.

Sono stati posti all'interno del territorio di Albareto punti per il conferimento di pile.

Rimane inoltre la parte di raccolta di indifferenziato secco di seguito dettagliato.

Sul territorio comunale sono presenti i seguenti cassonetti stradali:

- bidone blu per lo smaltimento di carta e cartone;
- bidone giallo per lo smaltimento di plastica e lattine;
- bidone nero, grigio per lo smaltimento dei rifiuti indifferenziati
- campane per la raccolta vetro.

## CARTA E CARTONE

La raccolta differenziata della carta e del cartone è svolta per mezzo della seguente modalità:

- raccolta stradale con contenitori specifici, accettazione presso la stazione ecologica e successivo trasporto in centro di raccolta autorizzato.

Le frazioni raccolte sono costituite da imballaggi e non imballaggi monomateriali cellulosici quali ad esempio:

- Giornali, riviste e quaderni (senza parti in metallo e plastica);
- Cartoni per cibi e per bevande (latte, succhi di frutta e altre bibite);
- Sacchetti di carta, scatole e confezioni in cartone per alimenti, per abbigliamento e per oggetti vari;

Le raccolte stradali, con scarico nel compattatore nell'isola ecologica, del rifiuto avente codice EER 20.01.01 (Carta e Cartone) sono eseguite secondo la seguente calendarizzazione:

- Martedì
- Venerdì

Lo svuotamento del compattatore posizionato nell'isola ecologica è previsto per una volta a settimana mediante trasporto dello stesso presso centro di raccolta autorizzato. La frequenza di svuotamento di tale compattatore può subire variazioni in funzione del riempimento.

## VETRO

La raccolta differenziata del vetro è svolta per mezzo delle seguente modalità:

- raccolta stradale con contenitori specifici (campane), svuotamento mensile delle campane da una ditta specializzata.

Le frazioni raccolte sono tutti gli elementi in vetro quali ad esempio:

bottiglie, barattoli e vasetti di vetro.

## PLASTICA E LATTINE

La raccolta differenziata degli imballaggi in plastica e lattine è svolta per mezzo della seguente modalità:

- raccolta stradale con contenitori specifici, trasporto presso la stazione ecologica più vicina.

Le frazioni raccolte sono tutti gli imballaggi in plastica quali ad esempio:

- bottiglie e piatti e bicchieri;
- sacchetti, buste e pellicole (anche cellophane);
- vaschette per alimenti anche in polistirolo;
- flaconi e tubetti;
- pellicole per imballaggi incluse quelle a bolle;
- vaschette di alluminio;
- lattine per bevande e liquidi;
- bombolette spray vuote;

**Lo svuotamento dei cassonetti stradali viene svolto con cadenza bisettimanale nei giorni lunedì e giovedì.**

## INDIFFERENZIATA

Per “frazione indifferenziata residua” si intende l’insieme dei rifiuti non suscettibili in forme tecnicamente, ambientalmente ed economicamente sostenibili di raccolta differenziata finalizzata al recupero di materia.

Si tratta di materiali quali:

- Carta sporca, oleata e vetrata, scontrini;
- Pellicole per alimenti sporche, carta plastificata;
- Lettiere per animali domestici;
- CD, dvd, musicassette e videocassette;
- Mozziconi di sigarette, sigari e accendini;
- Filtri e sacchi per aspirapolvere.

La raccolta dell’indifferenziato avviene tramite mezzo guidato da operatore comunale. Nei 6 giorni lavorativi copre tutto il territorio comunale e consegna presso il centro di Raccolta di Tiedoli di Borgotaro, alla ditta Oppimitti, i rifiuti raccolti.

## ORGANICO

La raccolta della frazione umida (organico) avviene mediante compostaggio domestico. La compostiera è un contenitore nel quale si ripone il rifiuto organico; trascorso un certo periodo di tempo il rifiuto diventa concime, utilizzabile, ad esempio, in giardino. Il contenitore viene fornito ai cittadini che ne fanno richiesta.

La raccolta dell’organico riguarda rifiuti quali ad esempio:

- Scarti di cucina, avanzi di cibo (sia crudi che cotti);
- Scarti di frutta e verdura, frutta secca e noccioli;
- Scarti di carne e pesce (anche lische, frammenti di osso e piume), gusci d’uovo;
- Riso, pasta, pane, biscotti e farinacei;
- Fondi di caffè, filtri di tè, di camomilla e di altre bevande ad infusione;
- Semi, fiori recisi, resti di foglie di piante da appartamento.

Si rammenta che nel 2018-2018 è stato istituito un bando da parte del Comune di Albareto, con cui si è potuto consegnare alle famiglie e cittadini compostiere di differenti dimensioni a seconda di vincoli specifici, per poter porre in esse i rifiuti sopra riportate.

Per poter sensibilizzare la popolazione a fare richiesta e far capire l'importanza di effettuare la suddivisione anche dei rifiuti organici, si sono attivate delle agevolazioni sulla TARI, con conseguenti sgravi, per i residenti che facessero richiesta ed utilizzassero suddette compostiere.

Il progetto ha avuto un ottimo riscontro con numerose richieste da parte dei cittadini residenti nel Comune di Albareto.

### 6.3 Altre raccolte

Come già introdotto precedentemente, oltre alla raccolta di vetro, plastica, barattolame, carta, cartone e indifferenziato, nel territorio comunale è possibile conferire tutti quei rifiuti definiti "speciali" e che hanno un corrispettivo codice CER o che fanno parte dei rifiuti di Apparecchiature elettrico-elettroniche (RAEE).

#### PILE

Per le pile la raccolta avviene mediante contenitori appositi distribuiti sul territorio comunale. La vuotatura è effettuata con frequenza sufficiente al fine di assicurare la continuità del servizio alle utenze e comunque su chiamata a riempimento dei contenitori.

#### FARMACI

Per i farmaci (facendo attenzione a separare prima scatola e foglietto informativo) la raccolta avviene in contenitori appositi presenti presso le farmacie. La vuotatura è effettuata con frequenza sufficiente al fine di assicurare la continuità del servizio alle utenze e comunque su chiamata a riempimento dei contenitori.

Al termine della raccolta l'operatore incaricato provvede allo scarico presso impianto di destino autorizzato.

#### INDUMENTI USATI

Le scarpe e gli abiti usati vanno inseriti nei contenitori situati sul territorio comunale.

#### ALTRI SERVIZI DI RACCOLTA DIFFERENZIATA PRESENTI NEL CENTRO DI RACCOLTA

Il gestore del servizio rifiuti attiva ulteriori servizi di raccolta differenziata presso la stazione ecologica, con riferimento alla normativa vigente ed ai Regolamenti locali, per i seguenti rifiuti elencati:

- legno e oggetti legnosi (mobilio, cassette, bancali ecc.)
- rifiuti da costruzione e demolizione (laterizio, piastrelle, sanitari ecc.)
- ferro
- oli e grassi alimentari
- batterie
- apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE: come ad esempio frigoriferi, condizionatori e congelatori, grandi e piccoli elettrodomestici, tv e monitor, apparecchiature informatiche, lampade a basso consumo e neon)
- vetro
- ingombranti

Sulla base degli accordi con gli Enti, i gestori potranno avviare nuove forme di raccolta differenziata, delle quali darà opportuna comunicazione agli utenti relativamente ai tempi ed ai modi di esecuzione.

#### 6.4 Servizio di pulizia del suolo pubblico

I gestori effettuano la pulizia di suolo pubblico, strade, piazze, marciapiedi, portici pubblici o privati ad uso pubblico, piste ciclabili ed aree verdi mediante spazzamento manuale secondo le tempistiche fissate dal Comune.

Le superfici pubbliche o ad uso pubblico su tutto il territorio comunale sono sottoposte ad interventi di pulizia manuale finalizzati a garantire condizioni permanenti di igiene e decoro. I suddetti servizi sono organizzati su programmi prestabiliti assicurando una diversa frequenza a seconda delle esigenze territoriali.

Il gestore garantisce inoltre:

- Lo spazzamento preventivo e successivo delle aree adibite a pubblici mercati ordinari e straordinari nei giorni di effettuazione degli stessi;
- Lo spazzamento preventivo e successivo, in occasione manifestazioni e/o iniziative con occupazione di suolo pubblico.

Il servizio di spazzamento manuale comprende:

- La pulizia dei marciapiedi, parcheggi, sedi stradali, bocche lupoie, caditoie stradali e banchine stradali entro un limite di tre metri dalla sede stradale;
- La rimozione di deiezioni canine dalle aree e superfici sopra indicate e l'asporto di eventuali depositi di guano;
- Rimozione delle carogne di volatili, topi e altri piccoli roditori;
- La rimozione di piccole quantità di rifiuti dispersi sul territorio.

Nell'effettuazione del servizio di pulizia manuale è compresa la vuotatura dei cestini porta rifiuti posizionati su tutto il territorio comunale, con sostituzione a cura del gestore dei sacchi in essi contenuti.

#### 6.5 Servizio di raccolta rifiuti abbandonati

La raccolta, lo sgombero ed il trasporto di rifiuti di qualunque natura e provenienza, giacenti sul suolo (strade ed aree pubbliche o sulle strade ed aree private comunque soggette ad uso pubblico), è effettuata attualmente dall'operatore comunale.

Si ha intenzione di istituire, tramite lavoro apportato da Cooperativa esterna, una pulizia e raccolta dei rifiuti abbandonati o nelle vicinanze di cestini/contenitori pubblici o cassonetti stradali.

Non sono da intendersi come rifiuti abbandonati i rifiuti esposti dagli utenti in occasione dei servizi di raccolta domiciliari e non raccolti nel turno di raccolta dedicato in quanto valutati non conformi (questi ultimi rifiuti devono essere gestiti secondo le modalità specificamente definite per le raccolte domiciliari).

#### 6.6 Raccolte non ordinarie

In occasione di manifestazioni, fiere e/o iniziative con occupazione di suolo pubblico, il Comune colloca idonei contenitori per la raccolta delle tipologie di rifiuto in esse prodotte e provvede al loro regolare svuotamento (se indifferenziato tramite operatore Comunale, se differenziata tramite ditta/società con appalto), nonché al conferimento dei rifiuti raccolti presso i consueti impianti di recupero/smaltimento.

La collocazione di detti contenitori avviene nei tempi, nei giorni e con le modalità concordate di volta in volta con l'ufficio tecnico comunale.

## 6.7 Programma di raccolta dei rifiuti

La programmazione del servizio di raccolta rifiuti è disponibile sul sito internet alla pagina:

[Rifiuti | Comune di Albareto \(lepida.it\)](http://Rifiuti | Comune di Albareto (lepida.it))

## 7. Obblighi di servizio

Nella presente sezione sono indicati gli obblighi di servizio che il gestore dei servizi di raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio strade e gestore delle tariffe e del rapporto con l'utenza, deve rispettare ai sensi della normativa vigente.

Gli obblighi di servizio di seguito definiti rispondono alle disposizioni del Testo Unico per la Regolazione della Qualità del servizio di gestione dei Rifiuti Urbani emanato da ARERA con la Deliberazione 18 gennaio 2022 n. 15/2022/R/Rif relativamente allo schema regolatorio di riferimento, SCHEMA I.

Ai fini dell'applicazione delle disposizioni contenute nella presente sezione della Carta della Qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti Urbani, 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;
- 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;
- 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. 158/99 è il decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158;
- data di consegna è la data di consegna all'utente delle attrezzature per la raccolta, quali ad esempio, i mastelli o i sacchetti nel caso di raccolta domiciliare o le tessere di identificazione dell'utente in presenza di contenitori della raccolta stradale/di prossimità ad accesso controllato;
- 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 116/20 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 152/06 è il decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, recante “Norme in materia ambientale” e s.m.i.;
- Decreto-Legge 41/21 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”;
- disservizio 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 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;
- 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;
- gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è il soggetto che eroga i servizi connessi all'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, ivi incluso il Comune che gestisce la suddetta attività in economia;
- gestore della raccolta e trasporto è il soggetto che eroga il servizio di raccolta e trasporto, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia;
- gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade è il soggetto che eroga il servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia;
- 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;
- MTR-2 è il Metodo tariffario del servizio integrato di gestione dei rifiuti per il periodo 2022-2025, approvato con deliberazione 3 agosto 2021, 363/2021/R/RIF;
- 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;
- segnalazione per disservizio: comunicazione di un disservizio effettuata tramite servizio telefonico, posta inclusa la posta elettronica, o sportello (fisico e online), 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;
- sportello online: è la piattaforma web 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.

## 7.1 Obiettivi

Il Comune di Albareto assicura che la gestione delle attività e dei processi in atto nell'Ufficio Tributi sia svolta nell'osservanza delle norme di sicurezza per gli utenti ed i lavoratori e si impegna ad attuare ogni accorgimento, affinché l'impatto con l'ambiente venga ridotto al minimo (impiego di attrezzature non inquinanti, utilizzo sempre maggiore di sistemi comunicativi non cartacei, raccolta differenziata dei rifiuti, consumo consapevole e responsabile).

L'Ufficio Tributi si prefigge nell'espletamento delle attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti di perseguire:

- Equa ripartizione della tassazione (recupero evasione attraverso incroci banche dati catastali e archivi disponibili – utenze elettriche, gas, acqua, anagrafe, Agenzia Entrate, ecc, che permettono di avviare le attività automatizzate all'elaborazione degli avvisi di accertamento e modelli di pagamento);
- Rapporto con l'utenza (le informazioni necessarie per un corretto adempimento tributario e le modulistiche sono disponibili in forma cartacea presso l'Ufficio, oppure scaricabili dal sito Internet del Comune, oppure su richiesta inviabili via email e sono contenute negli avvisi che vengono inviati ai contribuenti);
- Efficienza e tempestività della risposta (l'Ufficio garantisce in tempi rapidi risposte all'utenza sulla TARI mediante contatto telefonico, posta elettronica o direttamente in ufficio negli orari di apertura)
- Trasparenza dell'azione e partecipazione dei contribuenti (tramite il sito del Comune di Albareto)

## 7.2 L'attività svolta

Il Comune di Albareto quale soggetto che eroga i servizi connessi all'attività di gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti del servizio TARI si occupa di:

- Attività di supporto informativo agli utenti su bollette, normativa e tariffe;
- Assistenza alla compilazione personalizzata della modulistica, disponibile sia presso l'Ufficio che on line;
- Esame pratiche di contribuenti e imprese previo appuntamento;
- Controllo dichiarazioni, verifica evasione;

- Gestione istanze di rateizzazione;
- Modifiche posizioni tributarie con relativi ricalcoli;
- Ristampe avvisi di pagamento e F24;
- Gestione istanze di rimborso o compensazione;
- Informazioni telefoniche.

Per l'attività di back office si occupa di:

- Regolamentazione e determinazione delle tariffe;
- Gestione bollette, solleciti, accertamenti, rateizzazioni, rimborso, contenzioso, procedure fallimentari;
- Informazioni dedicate (risposte a mail, PEC, lettere, ecc.)
- Lavorazioni pratiche ricevute in front office.

### 7.3 Descrizione del servizio di gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti

L'attività svolta dall'Ufficio Tributi è finalizzata all'acquisizione delle risorse di cui il Comune necessita per il finanziamento delle proprie spese dirette all'erogazione dei servizi alla collettività.

Parallelamente a questa azione istituzionale e nell'intento di agevolare il contribuente nell'assolvimento degli obblighi a suo carico, l'Ufficio Tributi svolge altresì un'attività di informazione a favore dello stesso al fine di rendere meno gravosi gli adempimenti previsti dalle norme in materia.

L'accesso non comporta alcuna spesa per l'utente.

A chi rivolgersi per accedere ai servizi:

- Informazioni verbali o scritte su normativa;
- Emissione bollette TARI e mod. F24 precompilato;
- Compilazione modulistica;
- Richieste rimborsi;
- Richieste chiarimenti su atti di accertamento;
- Annullamento in autotutela, ricorso avverso provvedimento ritenuto illegittimo;
- Richieste di rateizzazione;
- Ecc.

Modalità	Recapito
Posta ordinaria	Comune di Albareto - Ufficio Tributi – Piazza G. Micheli 1 – 43051 –Albareto (PR)
PEC	<a href="mailto:protocollo@postacert.comune.albareto.pr.it">protocollo@postacert.comune.albareto.pr.it</a>
E-mail	<a href="mailto:e.scarpenti@comune.albareto.pr.it">e.scarpenti@comune.albareto.pr.it</a>
Telefono	0525929458/052599231 int. 3

Consegna a mano allo sportello sito in	Comune di Albareto - Ufficio Tributi – Piazza G. Micheli 1 – 43051 –Albareto (PR)
Orari e giorni apertura sportello	08:30-12:30 –Dal Lun. al Ven. e su appuntamento
Sportello online accessibile dal sito internet	Di prossima attivazione

#### 7.4 Gli standard di qualità garantiti

L'Ufficio Tributi si impegna a garantire la correttezza, la completezza e la chiarezza delle informazioni fornite allo sportello, telefonicamente e sul sito Internet; le medesime caratteristiche sono garantite anche nella modulistica distribuita presso l'ufficio stesso e disponibile sul sito istituzionale dell'ente.

Gli addetti operano con la massima cortesia e disponibilità all'ascolto degli utenti con l'impegno di agevolare questi ultimi nell'adempimento degli obblighi tributari e nell'esercizio dei diritti loro riconosciuti dalla legge o dai regolamenti. L'orario di apertura al pubblico dell'ufficio è articolato in modo da consentire la più ampia soddisfazione possibile delle esigenze dell'utenza. Gli sportelli, come anche in generale i locali di attesa, sono attrezzati per il ricevimento degli utenti con difficoltà motorie.

Per garantire che i servizi descritti nella presente Carta della qualità 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 concludere il procedimento nel presupposto che l'istanza sia stata presentata completa.

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

La tabella che segue individua i servizi-tipo erogati dall'ufficio con i relativi standard di legge e di impegno. Gli utenti possono, in tal modo, verificare se i servizi offerti dall'Ufficio Tributi rispettino la qualità promessa. Nel caso in cui lo standard garantito non venga rispettato, gli utenti possono presentare reclamo.

La tabella che segue individua i servizi-tipo erogati dall'Ufficio con i relativi standard di legge e di impegno. Gli utenti possono, in tal modo verificare se i servizi offerti rispettino la qualità promessa. Nel caso in cui lo standard garantito non venga rispettato, gli utenti possono presentare reclamo.

SERVIZIO	TERMINI DI GESTIONE EX LEGE	TERMINE DI GESTIONE EX TQRIF	TERMINE DI IMPEGNO GARANTITO DALL'ENTE
Richieste di attivazione del servizio	Non previsto	30 giorni lavorativi dalla richiesta	<i>Entro 30 giorni dalla data di richiesta</i>
Richieste di variazione/cessazione del servizio	Non previsto	30 giorni lavorativi dalla richiesta	<i>Entro 30 giorni dalla data di richiesta</i>
Richiesta informale di informazioni di carattere generale (con riguardo a tariffe, scadenze, adempimenti)	Non previsto	Non previsto	<i>IMMEDIATO, se consentito dalla richiesta formulata, nel caso di richiesta pervenuta telefonicamente o direttamente allo sportello. Entro 10 giorni lavorativi (in caso di una richiesta che necessita di un approfondimento istruttorio.)</i>
Richieste scritte di informazioni	Non previsto	30 giorni lavorativi	<i>Entro 30 giorni lavorativi, decorrenti dalla data di effettiva ricezione da parte dell'ufficio, se presentata per posta ordinaria, posta elettronica, oppure quando si tratti di una richiesta che necessita di un approfondimento istruttorio.</i>
Richieste scritte di rettifica degli importi addebitati	Non previsto	60 giorni lavorativi	<i>Entro 60 giorni lavorativi</i>
Emissione avvisi di pagamento		20 giorni	<i>Invio dell'avviso almeno 20 giorni prima della scadenza della prima rata-</i>
Gestione delle istanze per riduzioni/agevolazioni/rateizzazione	Non previsto	Non previsto	<i>Entro 30 giorni dalla richiesta.</i>

SERVIZIO	TERMINI DI GESTIONE EX LEGE	TERMINE DI GESTIONE EX TQRIF	TERMINE DI IMPEGNO GARANTITO DALL'ENTE
Rilascio di informazioni relative alla specifica situazione del contribuente	Non previsto	Non previsto	<i>Entro 10 giorni lavorativi, decorrenti dalla data di effettiva ricezione da parte dell'ufficio.</i>
Rimborso somme non dovute	180 giorni dalla richiesta	Non previsto	<i>Entro 180 giorni dalla richiesta.  N.B.: Qualsiasi richiesta di chiarimenti e/o integrazioni da parte dell'ufficio sospende il termine suddetto fino al ricevimento di quanto richiesto.</i>
Discarico somma iscritta a ruolo/richiesta coattivamente e non dovuta	180 giorni dalla richiesta (da presentare entro 60 giorni dalla notifica della cartella)	Non previsto	<i>Entro 180 giorni dalla richiesta (da presentare entro 60 giorni dalla notifica della cartella)</i>
Annullamento/rettifica di avviso di Accertamento	Non previsto	Non previsto	<i>Entro 60 giorni dalla richiesta (da presentare entro 60 giorni dalla notifica dell'avviso)</i>
Interpello (art. 11 legge n. 212/2000– Statuto dei diritti del contribuente, comma 1) lettera a)	Entro 90 giorni dalla richiesta	Non previsto	<i>Entro 90 giorni dalla richiesta</i>
Interpello (art. 11 legge n. 212/2000– Statuto dei diritti del contribuente: comma 1) lettere b) e c); e comma 2	120 giorni dalla richiesta	Non previsto	<i>Entro 120 giorni dalla richiesta</i>

SERVIZIO	TERMINI DI GESTIONE EX LEGE	TERMINE DI GESTIONE EX TQRIF	TERMINE DI IMPEGNO GARANTITO DALL'ENTE
Risposta a reclamo scritto	Non previsto	30 giorni lavorativi	<i>Entro 30 giorni dalla presentazione</i>

La presente Carta della qualità costituisce il riconoscimento da parte del Comune di Albareto quale gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, dei diritti dell'utente riguardo il servizio TARI, oltre a rappresentare il formale impegno ad una tutela ampia di questi diritti.

Per raggiungere tale obiettivo di garanzia, è necessario che l'ente proceda ad un monitoraggio continuo delle prestazioni rese all'utente finalizzato alla verifica del rispetto degli standard di qualità. Il monitoraggio delle prestazioni garantisce che tutte le richieste pervenute all'ufficio vengano protocollate in base alla tipologia su appositi registri e quindi avviate all'ufficio competente per l'esecuzione. A procedura completata, si provvede alla registrazione della data di avvenuta conclusione del procedimento.

### 7.5 Gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati

Il gestore del servizio di cui agli articoli 2.2, lettera a), e 2.4 dell'Allegato A TQRIF della delibera Arera n. 15/2022/R/rif classifica come reclami scritti tutte le segnalazioni scritte da parte degli utenti, per le quali non sia agevole definire se si tratti di reclami scritti, richieste di informazioni, o richieste di rettifica degli importi addebitati.

Ai fini della classificazione non sono considerati i casi di sollecito o reiterazione di segnalazioni presentati prima del termine per la risposta.

I tempi di risposta, considerati come tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta scritta e la data di invio all'utente della risposta motivata scritta, sono i seguenti:

- 30 giorni lavorativi per i reclami scritti;
- 30 giorni lavorativi per le richieste di informazioni;
- 60 giorni lavorativi per le richieste di rettifica degli importi addebitati.

#### **Reclami scritti e richieste di informazioni**

I reclami scritti e le richieste di informazioni inerenti alle attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti devono essere presentati mediante la compilazione dell'apposito modulo:

- Scaricabile dall'home page del sito internet al seguente link:

<http://www.comune.albareto.pr.it/comune/trasparenza-rifiuti/31c-modulistica-reclami>

<http://www.comune.albareto.pr.it/comune/trasparenza-rifiuti/31q-segnalazione-errori-importi>

- Disponibile in forma cartacea presso i punti di contatto con l'utente indicati al seguente punto:
  - Ufficio Tributi - Piazza G. Micheli 1 - 43051 - Albareto (PR)

L'Utente deve comunicare i propri dati identificativi:

- il nome, il cognome e il codice fiscale;
- il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica;
- il servizio a cui si riferisce il reclamo (raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade, gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti);
- l'indirizzo dell'utenza.

È fatta salva la possibilità per l'utente di inviare al gestore il reclamo scritto, senza utilizzare il modulo precedentemente indicato, purché la comunicazione contenga almeno gli stessi campi obbligatori ivi riportati.

Stante il sistema in vigore nel territorio di pertinenza, si applicano le deroghe di cui al punto 2.4 del TQRIF, pertanto i reclami e le richieste scritte di informazioni relativi alle attività di raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio delle strade devono essere inoltrate direttamente al gestore delle suddette attività.

Qualora il Comune riceva reclami e/o richieste relative alle attività di raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio delle strade provvederà ad inoltrare il reclamo al gestore attività di raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio delle strade entro 5 giorni lavorativi.

Qualora l'utente indichi nel proprio reclamo, ovvero nella richiesta scritta di informazioni, un recapito di posta elettronica, il gestore utilizzerà in via prioritaria tale recapito per l'invio della risposta motivata.

Il gestore è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile le risposte alle richieste scritte da parte degli utenti, utilizzando una terminologia di uso comune ed indicando gli elementi minimi stabiliti dalla normativa vigente.

#### **Modalità e tempo di Rettifica degli importi non dovuti**

Qualora le verifiche eseguite a seguito della richiesta scritta di rettifica evidenzino un credito a favore dell'utente, il gestore 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 o la data di emissione del primo documento di riscossione utile non consenta il rispetto dello standard generale previsto dal TQRIF.

In deroga a quanto previsto dal comma 28.1, lettera b) TQRIF, resta salva la facoltà del gestore di accreditare l'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile nel caso in cui tale importo sia inferiore a cinquanta (50) euro.

Il tempo di rettifica degli importi non dovuti, pari a centoventi (60) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore 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 e la data di accredito della somma erroneamente addebitata.

La richiesta scritta di rettifica degli importi non dovuti deve essere presentata mediante la compilazione dell'apposito modulo:

- Scaricabile dall'home page del sito internet al seguente link:
- <http://www.comune.albareto.pr.it/comune/trasparenza-rifiuti/31q-segnalazione-errori-importi>
- Disponibile in forma cartacea presso i punti di contatto con l'utente indicato al seguente punto:
- **Ufficio Tributi - Piazza G. Micheli 1 - 43051 - Albareto (PR)**

### **Ravvedimento operoso**

Il contribuente che, entro la scadenza fissata, abbia omesso, in tutto o in parte, il pagamento di un tributo, o non abbia correttamente adempiuto alla presentazione della dichiarazione, può avvalersi del ravvedimento operoso, a condizione che l'ufficio non abbia ancora contestato la violazione. In tal modo, entro i termini previsti dalla legge o dai Regolamenti dell'Ente, il contribuente potrà sanare spontaneamente la propria posizione versando il tributo maggiorato di sanzioni ridotte e di interessi legali calcolati sui giorni di ritardo.

### **Autotutela**

L'autotutela consiste nel potere dell'Amministrazione Pubblica di correggere o annullare i propri atti che in sede di riesame siano riconosciuti illegittimi o infondati.

I casi più frequenti di annullamento di un atto si hanno quando l'illegittimità deriva da:

- ✓ Evidente errore logico;
- ✓ Errore sul presupposto del tributo;
- ✓ Doppia imposizione;
- ✓ Mancata considerazione di pagamenti regolarmente eseguiti;
- ✓ Mancanza di documentazione, successivamente sanata entro i termini di decadenza.

La correzione può avvenire a seguito di istanza presentata dal contribuente al Funzionario Responsabile o essere conseguente ad una iniziativa propria dell'ufficio. L'esercizio dell'autotutela è, comunque, una facoltà discrezionale il cui mancato esercizio non può costituire oggetto di impugnazione. L'autotutela può essere esercitata anche se è pendente un giudizio. La presentazione dell'istanza di autotutela non sospende il termine per la presentazione del ricorso.

L'istanza di autotutela può essere inviata al seguente indirizzo PEC:

[protocollo@postacert.comune.albareto.pr.it](mailto:protocollo@postacert.comune.albareto.pr.it)

### **Ricorso alle Corti di Giustizia Tributaria:**

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

Il processo tributario disciplinato dal D.Lgs. n. 546/1992 e successive modificazioni si articola in tre gradi di giudizio.

Gli atti che possono essere impugnati sono:

- ✓ avvisi di accertamento e liquidazione;
- ✓ ingiunzioni di pagamento;

- ✓ provvedimenti che negano la spettanza di agevolazioni e/o rimborsi;
- ✓ ogni altro atto che per legge sia autonomamente impugnabile davanti alle Commissioni tributarie.

Il contribuente che voglia contestare l'atto impositivo il cui valore non sia superiore ad euro 50.000,00, il ricorso ha efficacia di istanza di reclamo/mediazione.

Si può proporre ricorso intestato alla Corte di Giustizia Tributaria Provinciale nel termine di 60 giorni dalla data di ricevimento dell'atto che si intende impugnare, a pena di inammissibilità, notificandolo secondo le modalità di legge.

Il ricorso/reclamo può essere proposto personalmente dal contribuente se il valore della lite è inferiore ad euro 3.000,00; se supera tale valore vi è l'obbligo di assistenza da parte di un difensore abilitato (per valore della lite si intende l'importo del tributo al netto degli interessi e delle eventuali sanzioni irrogate).

Commissione Tributaria di Parma: Via Giambattista Bodoni, 2/A – 43121 Parma (PR)

[www.giustiziatributaria.gov.it](http://www.giustiziatributaria.gov.it)

tel. 0693830521

email: [cortedigiustizia.pr@mef.gov.it](mailto:cortedigiustizia.pr@mef.gov.it)

pec: [corte.tributaria.pr@pce.finanze.it](mailto:corte.tributaria.pr@pce.finanze.it)

## 7.6 Sportello fisico e online

Lo sportello fisico e on line delle attività di gestione delle tariffe, della raccolta e trasporto dei rifiuti è un punto di contatto attraverso cui l'utente può chiedere assistenza, inoltrare reclami, richieste informazioni e segnalazioni per disservizi.

Punti di contatto	Recapito
Numero Verde	<b>800300552</b>
Sportello sito in	<b>Comune di Albareto - Piazza G. Micheli 1 - 43051 - Albareto (PR)</b>
PEC	<a href="mailto:protocollo@postacert.comune.albareto.pr.it">protocollo@postacert.comune.albareto.pr.it</a>
E-mail Ufficio Tributi (per gestione tariffe)	<a href="mailto:e.scarpenti@comune.albareto.pr.it">e.scarpenti@comune.albareto.pr.it</a>
E-mail Ufficio Tecnico (per raccolta e trasporto rifiuti)	<a href="mailto:ufficiotecnico@comune.albareto.pr.it">ufficiotecnico@comune.albareto.pr.it</a> <a href="mailto:l.rasia@comune.albareto.pr.it">l.rasia@comune.albareto.pr.it</a>

Sportello online accessibile dal sito internet	In fase di attivazione
--	------------------------

Il gestore della raccolta e trasporto mette a disposizione i seguenti contenuti informativi, accessibile tramite l'indirizzo: <http://www.comune.albaretto.pr.it/comune/trasparenza-rifiuti>

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

## 7.7 Servizio Telefonico

Il gestore dei servizi di raccolta e trasporto dispone di un numero verde totalmente gratuito sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza **800300552**.

Al numero verde possono essere inoltrate richieste per segnalazioni per disservizi.

## 7.8 Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti

Le tariffe della TARI sono commisurate sulla base dei criteri determinati dal “metodo normalizzato” di cui al D.P.R. n. 158 del 1999 [art. 1, comma 651, della legge n. 147 del 2013].

La modalità di prelievo TARI applicata dal Comune di Albaretto è la seguente:

- TARI TRIBUTO: è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, comma 639 della legge n. 147/2013;

Le tariffe sono riferite all'anno solare e distinte per utenze domestiche e utenze non domestiche e, in entrambi i casi, si compongono di una quota fissa e di una quota variabile.

Per le utenze domestiche, la quota fissa deve essere calcolata moltiplicando la superficie dell'alloggio, sommata a quella delle relative pertinenze, per la tariffa unitaria corrispondente al numero degli occupanti dell'utenza stessa, mentre la quota variabile è costituita da un valore assoluto, vale a dire da un importo rapportato al numero degli occupanti che non va moltiplicato per i metri quadrati dell'utenza e va sommato come tale alla parte fissa. La corretta modalità di tassazione delle pertinenze dei locali adibiti a civile abitazione consiste, quindi, nel sommare la relativa superficie a quella dell'alloggio, in modo tale che essa confluisca nel calcolo della quota fissa della tariffa dovuta per ciascuna utenza domestica.

Per le utenze non domestiche, invece, sia la quota fissa sia la quota variabile devono essere moltiplicate per la superficie assoggettabile a tariffa. Ai fini della determinazione di tale superficie non si tiene conto di quella parte di essa ove si formano, in via continuativa e prevalente, rifiuti speciali, al cui smaltimento sono tenuti a provvedere a proprie spese i relativi produttori, a condizione che ne dimostrino l'avvenuto trattamento in conformità alla normativa vigente [art. 1, comma 649, primo periodo, della legge n. 147 del 2013].

**Le riduzioni obbligatorie previste dalla legge sono:**

- riduzioni della quota variabile proporzionali alle quantità di rifiuti speciali assimilati agli urbani che il produttore dimostra di aver avviato al riciclo, disciplinate dal comune con proprio regolamento [art. 1, comma 649, secondo periodo, della legge n. 147 del 2013];
- riduzione per mancato svolgimento del servizio di gestione dei rifiuti/effettuazione del servizio in grave violazione della disciplina di riferimento/interruzione del servizio per motivi sindacali o per imprevedibili impedimenti organizzativi che abbiano determinato una situazione riconosciuta dall'autorità sanitaria di danno o pericolo di danno alle persone o all'ambiente: la TARI è dovuta nella misura massima del 20% [art. 1, comma 656, della legge n. 147 del 2013];
- riduzione per le zone in cui non è effettuata la raccolta: la TARI è dovuta nella misura massima del 40%, secondo quanto stabilito dal comune che può anche graduare la tariffa in relazione alla distanza dal più vicino punto di raccolta rientrante nella zona perimetrata o di fatto servita [art. 1, comma 657, della legge n. 147 del 2013].

Il dettaglio delle riduzioni applicate dal Comune di Albareto (PR) sono consultabili nel Regolamento per l'applicazione della Tassa sui Rifiuti (TARI) disponibile sul sito internet istituzionale dell'Ente sezione <http://www.comune.albareto.pr.it/comune/trasparenza-rifiuti/31m-regolamento-tari>

### **Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti**

L'importo della TARI viene quantificato dal Comune annualmente sulla base delle tariffe approvate dal Consiglio Comunale 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 sia stato accertato d'ufficio.

Il Comune di Albareto (PR) esercita in forma diretta la riscossione della TARI.

Le informazioni relative alle modalità e periodicità di pagamento degli importi dovuti sono reperibili sul sito del Comune Albareto (PR) gestore delle tariffe e del rapporto con gli utenti, al seguente link: [www.comune.albareto.pr.it](http://www.comune.albareto.pr.it).

### **Ulteriore rateizzazione**

Il Comune di Albareto (PR) garantisce la possibilità di rateizzare ulteriormente a:

- 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, gas, idrico;
- Utenti che si trovino in condizioni economiche disagiate individuate secondo i criteri definiti dal Comune;
- Qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni.

Nei casi di rateizzazione dovranno essere allegati i bollettini per il pagamento rateale dell'importo dovuto. L'importo della singola rata non potrà comunque essere inferiore ad una soglia minima di cento (100) euro. La richiesta di rateizzazione deve essere presentata dall'utente entro il termine di scadenza per il pagamento del documento di riscossione. Alle rate possono essere aggiunte le maggiorazioni derivanti dagli interessi di dilazione, comunque non superiori al tasso di interesse stabilito dalla BCE, e dagli interessi di mora stabiliti dalla vigente normativa dal giorno di scadenza del termine per il pagamento della rata.

## **7.9 Disservizi**

La segnalazione per disservizi per la raccolta e trasporto dei rifiuti deve essere effettuata:

via pec: [protocollo@postacert.comune.albaretto.pr.it](mailto:protocollo@postacert.comune.albaretto.pr.it)

via email: [ufficiotecnico@comune.albaretto.pr.it](mailto:ufficiotecnico@comune.albaretto.pr.it) – [l.rasia@comune.albaretto.pr.it](mailto:l.rasia@comune.albaretto.pr.it)

telefonicamente: 0525929452 / 0525999231 int.1

n.ro verde 800300552

La segnalazione per disservizi per la gestione delle tariffe deve essere effettuata:

via pec: [protocollo@postacert.comune.albaretto.pr.it](mailto:protocollo@postacert.comune.albaretto.pr.it)

via email: [e.scarpenti@comune.albaretto.pr.it](mailto:e.scarpenti@comune.albaretto.pr.it)

telefonicamente: 0525929458 / 0525999231 int.3

n.ro verde 800300552

Il gestore registrerà le seguenti informazioni:

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

## 7.10 Programma delle attività di raccolta e trasporto e attività di spazzamento e lavaggio delle strade

Il gestore della raccolta e trasporto ha predisposto Programma delle attività di raccolta e trasporto, da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada/via della gestione e su base giornaliera, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività e la frazione di rifiuto oggetto di raccolta esso è consultabile sul sito del Comune di Albareto [Rifiuti | Comune di Albareto \(lepida.it\)](http://Rifiuti | Comune di Albareto (lepida.it))

## 7.11 Sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani

Il gestore del servizio di raccolta e trasporto dispone di un numero verde gratuito dedicato raggiungibile 24 ore su 24, sia da rete fissa, che da rete mobile, con passaggio diretto, anche mediante trasferimento della

chiamata, a un operatore di centralino di pronto intervento o a un operatore di pronto intervento senza necessità di comporre altri numeri telefonici, o prevedendo la richiamata all'utente da parte del gestore del pronto intervento.

Il numero di pronto intervento è : 800300552

Il cittadino può segnalare:

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

## 8 Approvazione della Carta della Qualità del Servizio Integrato di gestione dei rifiuti urbani

L'Ente territorialmente competente approva per ogni singola gestione un'unica Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani: a tal fine, in caso di pluralità di gestori dei singoli servizi, l'Ente territorialmente competente integra in un unico testo coordinato i contenuti delle Carte di qualità predisposte dai singoli gestori ciascuno per i servizi di rispettiva competenza.

## 9 Pubblicazione della Carta della Qualità

La Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani deve essere pubblicata ai sensi dell'articolo 3 del TITR sul sito web del/dei gestore/i del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani.

## 10 Aggiornamento e validità della Carta della Qualità

La presente Carta del servizio ha validità pluriennale, a decorrere dalla data di approvazione da parte della Giunta Comunale.

I contenuti della Carta potranno essere aggiornati o revisionati in relazione a modifiche normative, cambiamenti di tipo tecnico e/o organizzativo, alla modifica dello schema regolatorio di riferimento, ecc. anche prima della conclusione del periodo di validità.

Qualsiasi tipo di modifica sarà comunicata agli utenti entro un tempo massimo di 30 giorni solari mediante avviso sul sito internet del Comune e del Gestore.

Approvato e sottoscritto

Il Presidente  
F.to Francesca Lucchi

Il Direttore  
F.to Vito Belladonna

---

## RELAZIONE DI PUBBLICAZIONE

La sujestesa deliberazione:

ai sensi dell'art. 124 del D.lgs. 18 agosto 2000 n. 267, viene oggi pubblicata all'Albo Pretorio per quindici giorni consecutivi (come da attestazione)

Bologna, 28 giugno 2023

Il Direttore  
F.to Vito Belladonna