

DELIBERAZIONE DELL'ASSEMBLEA N. 28 del 26.10.2022

OGGETTO: Adempimenti previsti dal "Testo Unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF)" di ARERA. Approvazione schema di "Carta della Qualità del servizio" del gestore Comune.

L'anno duemilaventidue addì 26 del mese Ottobre alle ore 14.40 presso l'Auditorium di Aisa Impianti, Loc. San Zeno, in Arezzo si è riunita in videoconferenza la seconda convocazione l'Assemblea dell'Autorità per il servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani ATO Toscana Sud così come da convocazione del Presidente dell'Assemblea con Nota Prot. n. 5525 del 18.10.2022.

Il Presidente dell'Assemblea Alessandro Ghinelli, nominato con Deliberazione dell'Assemblea n. 15 del 27.05.2016, assume la presidenza.

Sono inoltre presenti

- il Direttore Generale Ing. Enzo Tacconi
- L'Avv. Angela Barbi che svolge funzioni di Segretario verbalizzante.

- Omissis -

Si passa quindi all'esame del quarto punto all'ordine del giorno avente ad oggetto **"Adempimenti previsti dal "Testo Unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF)" di ARERA. Approvazione schema di "Carta della Qualità del servizio" del gestore Comune."**

Risultano presenti all'argomento:

| N. | PRESENZE COMUNI | QUOTE | Presente | Assente |
|-----|----------------------|--------|----------|---------|
| 1. | ABBADIA S. SALVATORE | 3,60% | X | |
| 2. | ANGHIARI | 0,23% | | X |
| 3. | ARCIDOSO | 0,16% | X | |
| 4. | AREZZO | 15,89% | X | |
| 5. | ASCIANO | 4,80% | X | |
| 6. | BADIA TEDALDA | 0,02% | | X |
| 7. | BIBBIENA | 0,38% | X | |
| 8. | BUCINE | 0,46% | X | |
| 9. | BUONCONVENTO | 0,22% | | X |
| 10. | CAMPAGNATICO | 0,09% | | X |
| 11. | CAMPIGLIA MARITTIMA | 0,67% | | X |
| 12. | CAPALBIO | 0,17% | X | |
| 13. | CAPOLONA | 0,31% | | X |
| 14. | CAPRESE MICHELANGELO | 0,04% | | X |
| 15. | CASOLE D'ELSA | 0,30% | X | |
| 16. | CASTAGNETO CARDUCCI | 0,60% | | X |
| 17. | CASTEL DEL PIANO | 0,20% | X | |
| 18. | CASTEL FOCOIGNANO | 0,07% | X | |
| 19. | CASTEL SAN NICCOLO' | 0,09% | X | |

| | | | | |
|-----|----------------------------|--------|---|---|
| 20. | CASTELFRANCOPIANDISCO | 0,56% | | X |
| 21. | CASTELL'AZZARA | 0,07% | | X |
| 22. | CASTELLINA IN CHIANTI | 0,21% | | X |
| 23. | CASTELNUOVO BERARDENGA | 0,47% | X | |
| 24. | CASTIGLION FIBOCCHI | 0,13% | X | |
| 25. | CASTIGLION FIORENTINO | 0,74% | X | |
| 26. | CASTIGLIONE DELLA PESCAIA | 0,88% | X | |
| 27. | CASTIGLIONE D'ORCIA | 0,08% | | X |
| 28. | CAVRIGLIA | 0,47% | | X |
| 29. | CETONA | 0,14% | X | |
| 30. | CHIANCIANO TERME | 0,55% | | X |
| 31. | CHITIGNANO | 0,03% | | X |
| 32. | CHIUSDINO | 0,09% | X | |
| 33. | CHIUSI | 0,62% | X | |
| 34. | CHIUSI DELLA VERNA | 0,18% | X | |
| 35. | CINIGIANO | 0,11% | | X |
| 36. | CIVITELLA IN VAL DI CHIANA | 0,89% | X | |
| 37. | CIVITELLA PAGANICO | 6,18% | X | |
| 38. | COLLE DI VAL D'ELSA | 0,98% | X | |
| 39. | CORTONA | 1,20% | X | |
| 40. | FOIANO DELLA CHIANA | 0,52% | X | |
| 41. | FOLLONICA | 1,73% | X | |
| 42. | GAIOLE IN CHIANTI | 0,12% | X | |
| 43. | GAVORRANO | 0,45% | X | |
| 44. | GROSSETO | 12,72% | | X |
| 45. | ISOLA DEL GIGLIO | 0,09% | | X |
| 46. | LATERINA PERGINE VALDARNO | 0,32% | X | |
| 47. | LORO CIUFFENNA | 0,32% | X | |
| 48. | LUCIGNANO | 0,18% | X | |
| 49. | MAGLIANO IN TOSCANA | 0,17% | | X |
| 50. | MANCIANO | 0,28% | X | |
| 51. | MARCIANO DELLA CHIANA | 0,18% | | X |
| 52. | MASSA MARITTIMA | 0,52% | X | |
| 53. | MONTALCINO | 0,36% | | X |
| 54. | MONTE ARGENTARIO | 0,55% | X | |
| 55. | MONTE SAN SAVINO | 0,55% | X | |
| 56. | MONTEMIGNAIO | 0,03% | | X |
| 57. | MONTEPULCIANO | 0,86% | X | |
| 58. | MONTERCHI | 0,10% | | X |
| 59. | MONTERIGGIONI | 0,84% | X | |
| 60. | MONTERONI D'ARBIA | 0,53% | | X |
| 61. | MONTEROTONDO M.MO | 0,08% | | X |
| 62. | MONTEVARCHI | 1,40% | X | |
| 63. | MONTICIANO | 0,09% | X | |
| 64. | MONTIERI | 0,07% | | X |
| 65. | MURLO | 0,14% | X | |

| | | | | |
|------|------------------------|---------|---|---|
| 66. | ORBETELLO | 0,66% | X | |
| 67. | ORTIGNANO RAGGIOLO | 0,04% | X | |
| 68. | PIANCASTAGNAIO | 0,22% | | X |
| 69. | PIENZA | 0,13% | | X |
| 70. | PIEVE SANTO STEFANO | 0,16% | | X |
| 71. | PIOMBINO | 1,61% | | X |
| 72. | PITIGLIANO | 0,20% | X | |
| 73. | POGGIBONSI | 5,81% | X | |
| 74. | POPPI | 0,24% | | X |
| 75. | PRATOVECCHIOSTIA | 0,18% | | X |
| 76. | RADDA IN CHIANTI | 0,09% | | X |
| 77. | RADICOFANI | 0,11% | | X |
| 78. | RADICONOLI | 0,04% | | X |
| 79. | RAPOLANO TERME | 0,32% | | X |
| 80. | ROCCALBEGNA | 0,04% | X | |
| 81. | ROCCASTRADA | 0,49% | | X |
| 82. | SAN CASCIANO DEI BAGNI | 0,07% | X | |
| 83. | SAN GIMIGNANO | 0,40% | | X |
| 84. | SAN GIOVANNI VALDARNO | 0,77% | X | |
| 85. | SAN QUIRICO D'ORCIA | 0,17% | X | |
| 86. | SAN VINCENZO | 0,67% | X | |
| 87. | SANSEPOLCRO | 0,97% | X | |
| 88. | SANTA FIORA | 0,08% | | X |
| 89. | SARTEANO | 0,28% | X | |
| 90. | SASSETTA | 0,02% | | X |
| 91. | SCANSANO | 0,18% | X | |
| 92. | SCARLINO | 0,41% | X | |
| 93. | SEGGIANO | 0,02% | | X |
| 94. | SEMPRONIANO | 0,04% | | X |
| 95. | SIENA | 3,00% | X | |
| 96. | SINALUNGA | 0,71% | X | |
| 97. | SORANO | 0,14% | | X |
| 98. | SOVICILLE | 0,59% | X | |
| 99. | SUBBIANO | 0,46% | X | |
| 100. | SUVERETO | 0,14% | | X |
| 101. | TALLA | 0,03% | | X |
| 102. | TERRANUOVA BRACCIOLINI | 13,87% | X | |
| 103. | TORRITA DI SIENA | 0,50% | X | |
| 104. | TREQUANDA | 0,06% | X | |
| | TOTALE | 100,00% | | |

Il Presidente dell'Assemblea Alessandro Ghinelli, constatato che i Comuni presenti (59/104) sono in numero superiore alla metà più uno dei Comuni facenti parte dell'Autorità, e rappresentano il 76,95% delle quote di partecipazione, dichiara l'Assemblea valida ed idonea a deliberare, ai sensi di quanto disposto all'art. 6 c. 8 dello Statuto.

L'ASSEMBLEA

VISTA 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 introduce un set di obblighi di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani, minimi ed omogenei per tutte le gestioni del Paese, nonché indicatori e relativi standard generali in relazione al livello qualitativo effettivo di partenza sulla base di quanto previsto nei Contratti di servizio e/o nelle Carte della qualità vigenti;

RICORDATO che nell'ambito ATO Toscana Sud:

- come sancito dall'art. 3.1 del vigente Statuto, novellato per effetto della Delibera dell'Assemblea di Ambito n.9/2020 *“L'Autorità esercita altresì le funzioni di Ente Territorialmente Competente ai sensi della regolamentazione ARERA, ad eccezione delle funzioni attinenti alla determinazione, accertamento e riscossione del tributo comunale TARI, che restano nella esclusiva competenza delle Amministrazioni Comunali.”*;
- le 104 Amministrazioni Comunali sono tutte in regime TARI e costituiscono ambito tariffario a sé stante, qualificandosi ciascuna quindi come una “gestione” ai sensi della regolazione ARERA;
- in ciascun Comune dell'Ambito Toscana Sud possono essere identificati, ai fini dell'applicazione della disciplina TQRIF, i seguenti Gestori:
 - o SEI Toscana per le attività di raccolta e trasporto e, salvo per i Comuni che effettuano il servizio in economia, di spazzamento e lavaggio delle strade;
 - o il Comune per le attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e, se effettuato in economia, di spazzamento e lavaggio delle strade.

RICHIAMATA la Delibera di Assemblea di Ambito n. 26 del 06.07.2022, con la quale è stato individuato, ai fini della prima applicazione del TQRIF, il posizionamento della Gestione nello SCHEMA REGOLATORIO I, per tutte le 104 Gestioni dell'ATO Toscana Sud (corrispondenti alle 104 Amministrazioni Comunali), con conseguente determinazione degli obblighi di qualità contrattuale e tecnica che, ai sensi della predetta disciplina ARERA, devono essere rispettati dai Gestori come sopra individuati;

VISTO l'art. 2 del TQRIF che stabilisce:

- al comma 2.2 lettera a) che, qualora le attività incluse nel servizio integrato siano gestite da differenti gestori, il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti (il Comune) sia tenuto agli adempimenti previsti:
 - al Titolo II, per le prestazioni inerenti all'attivazione, variazione o cessazione del servizio;

- al Titolo III, per le prestazioni inerenti ai reclami, alle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati;
- al Titolo IV, per le prestazioni inerenti ai punti di contatto con l'utente;
- al Titolo V, per le prestazioni inerenti alle modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti;
- al comma 2.2 lettera b) che il gestore della raccolta e trasporto e il gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade, ognuno per le attività di propria competenza, siano tenuti agli adempimenti previsti:
 - al Titolo VI, con riferimento al ritiro dei rifiuti su chiamata;
 - al Titolo VII, con riferimento agli interventi per disservizi e per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare;
 - al Titolo VIII, con riferimento alla continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto;
 - al Titolo IX, con riferimento alla continuità e regolarità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade;
 - al Titolo X, con riferimento alla sicurezza del servizio;
- al comma 2.4 che, in deroga al comma 2.2, lettera a), l'Ente Territorialmente Competente possa individuare quale soggetto obbligato agli adempimenti contenuti nel TQRIF *"inerenti ai punti di contatto con l'utente di cui al Titolo IV e alla gestione dei reclami e delle richieste scritte di informazioni di cui al Titolo III riguardanti le attività di raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio delle strade, il gestore delle suddette attività previa intesa con lo stesso e con le Associazioni dei consumatori locali, in luogo del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti"*;

DATO ATTO CHE, in applicazione dell'art. 2 del TQRIF all'ambito ATO Toscana Sud, a partire dal 01.01.2023:

- tutti i Comuni sono tenuti a rispettare gli obblighi minimi di cui ai Titoli II, III, IV e V, salvo l'applicazione della deroga di cui all'art. 2.4 del TQRIF, per quanto riguarda l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti;
- i Comuni che svolgono in tutto o in parte il servizio di Spazzamento e lavaggio strade sono tenuti a rispettare gli obblighi minimi di cui al Titolo VII, con riferimento ai disservizi dello Spazzamento e lavaggio strade, e al Titolo IX.

CONSIDERATO CHE:

- al titolo IV (PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE) del TQRIF, l'art.22 disciplina che il gestore di cui agli Articoli 2.2, lettera a) (i Comuni), e 2.4 (SEI Toscana se applicata la deroga di cui all'art. 2.4), tramite i punti di contatto previsti all'Articolo 19 (sportello online, non obbligatorio nello schema regolatorio I) e all'Articolo 20 (numero verde), deve consentire all'utente di richiedere informazioni e istruzioni in particolare in merito a:

- a) *frequenza, giorni e orari delle raccolte e dello spazzamento e lavaggio delle strade per le zone di interesse;*
 - b) *elenco dettagliato e aggiornato di tutti i rifiuti conferibili ed eventuale calendario dei ritiri istituito dal gestore;*
 - 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) *ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri per lo scambio e/o per il riuso gestiti dall'affidatario del servizio o da altri soggetti con esso convenzionati;*
 - f) *eventuali agevolazioni tariffarie per l'autocompostaggio e modalità per l'ottenimento della compostiera;*
 - g) *ulteriori suggerimenti per ridurre la produzione di rifiuti.*
- il gestore SEI Toscana per i servizi svolti di Raccolta e trasporto e Spazzamento e lavaggio strade ha attivi molteplici punti di contatto con le utenze (es. numero verde, chat box, ...), attraverso i quali le stesse possono ottenere e richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, ecc;

RITENUTO pertanto:

- in accordo con il Gestore SEI Toscana e avendo acquisito l'assenso delle Associazioni dei consumatori (Prot.ATS n.5577/22 e Prot.ATS n.5507/22), di avvalersi della deroga prevista all'art.2.4 del TQRIF individuando quindi, in luogo delle singole Amministrazioni Comunali, lo stesso gestore SEI Toscana quale soggetto obbligato agli adempimenti contenuti nel TQRIF inerenti ai punti di contatto con l'utente di cui al Titolo IV e alla gestione dei reclami e delle richieste scritte di informazioni di cui al Titolo III riguardanti le attività di raccolta e trasporto e, laddove svolto da SEI Toscana, di spazzamento e lavaggio delle strade;
- di impegnare SEI Toscana ad individuare adeguati strumenti per informare in maniera efficace l'Autorità di Ambito e le Amministrazioni Comunali sui reclami ricevuti dagli utenti;

VISTO l'art. 5 del TQRIF che:

- impone all'Ente Territorialmente Competente di approvare *"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"*
- stabilisce che la Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani debba essere pubblicata, ai sensi dell'articolo 3 del Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione Rifiuti (TITR), sul sito web di ciascun gestore dei singoli servizi che compongono il servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani e debba *"essere conforme alle disposizioni del TQRIF, indicare il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori, e contenere, con riferimento a ciascun servizio, l'indicazione degli*

obblighi di servizio, degli indicatori e relativi standard di qualità contrattuale e tecnica previsti dall'Autorità, nonché degli standard ulteriori o migliorativi previsti dall'Ente territorialmente competente";

DATO ATTO CHE spetta a ciascuna Amministrazione Comunale, in qualità di soggetto gestore ai sensi del TQRIF, predisporre una Carta della Qualità del servizio per le attività di propria competenza;

VISTO lo Schema di "Carta della Qualità del servizio" del gestore Comune (Allegato 1) predisposto dall'Ente Territorialmente Competente al fine di fornire un concreto supporto alle Amministrazioni Comunali quale strumento da prendere a riferimento per la predisposizione della Carta della Qualità del Servizio di propria competenza come previsto da ARERA;

RITENUTO di approvare lo schema di "Carta della Qualità del servizio" del gestore Comune elaborato dall'Ente territorialmente competente al fine di renderla disponibile a tutte le Amministrazioni Comunali di ATO Toscana Sud per la loro compilazione;

RITENUTO altresì di dare mandato agli uffici dell'Autorità di raccogliere dalle Amministrazioni Comunali la "Carta della Qualità del servizio" del gestore Comune con le informazioni di propria spettanza in tempo utile alla pubblicazione, a partire dal 01.01.2023, della Carta della Qualità del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani unica per ogni gestione di cui all'art. 5 del TQRIF che sarà approvata dall'Assemblea di Ambito entro il 31.12.2022;

VISTO il parere favorevole espresso dal Consiglio Direttivo nella seduta del 19.10.2022;

TUTTO CIÒ PREMESSO

DELIBERA

1. di ritenere le premesse parte integrante e sostanziale della presente deliberazione;
2. di prendere atto che, in applicazione dell'art. 2 del TQRIF all'ambito ATO Toscana Sud, a partire dal 01.01.2023:
 - tutti i Comuni sono tenuti a rispettare gli obblighi minimi di cui ai Titoli II, III, IV e V, salvo l'applicazione della deroga di cui all'art. 2.4 del TQRIF, per quanto riguarda l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti;
 - i Comuni che svolgono in tutto o in parte il servizio di Spazzamento e lavaggio strade sono tenuti a rispettare gli obblighi minimi di cui al Titolo VII, con riferimento ai disservizi dello Spazzamento e lavaggio strade, e al Titolo IX.
3. di avvalersi, in accordo con il Gestore SEI Toscana e avendo acquisito l'assenso delle Associazioni dei consumatori (Prot.ATS n.5577/22 e Prot.ATS n.5507/22), della deroga

prevista all'art.2.4 del TQRIF individuando quindi, in luogo delle singole Amministrazioni Comunali, lo stesso gestore SEI Toscana quale soggetto obbligato agli adempimenti contenuti nel TQRIF inerenti ai punti di contatto con l'utente di cui al Titolo IV e alla gestione dei reclami e delle richieste scritte di informazioni di cui al Titolo III riguardanti le attività di raccolta e trasporto e, laddove svolto da SEI Toscana, di spazzamento e lavaggio delle strade;

4. di impegnare SEI Toscana ad individuare adeguati strumenti per informare in maniera efficace l'Autorità di Ambito e le Amministrazioni Comunali sui reclami ricevuti dagli utenti;
5. di dare atto che spetta a ciascuna Amministrazione Comunale predisporre una Carta della Qualità del servizio per le attività di propria competenza;
6. di approvare lo schema di "Carta della Qualità del servizio" del gestore Comune elaborato dall'Ente territorialmente competente al fine di renderla disponibile a tutte le Amministrazioni Comunali di ATO Toscana Sud per la loro compilazione;
7. di dare mandato agli uffici dell'Autorità di raccogliere dalle Amministrazioni Comunali la "Carta della Qualità del servizio" del gestore Comune con le informazioni di propria spettanza in tempo utile alla pubblicazione, a partire dal 01.01.2023, della Carta della Qualità del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani unica per ogni gestione di cui all'art. 5 del TQRIF che sarà approvata dall'Assemblea di Ambito entro il 31.12.2022.

Eseguita la votazione in relazione ai sopraindicati punti si hanno i seguenti risultati, accertati e proclamati dal Presidente:

| | |
|-----------------|---|
| Presenti | 59 (quote 76,95%) |
| Votanti | 59 (quote 76,95%) |
| Astenuti | -- |
| Contrari | -- |
| Voti favorevoli | 59 con quote pari al 100,00% dei partecipanti |

Essendosi raggiunto il quorum deliberativo previsto dall'art. 6 comma 9 dello Statuto, il Presidente dichiara approvata la proposta di deliberazione assembleare avente ad oggetto: "Adempimenti previsti dal "Testo Unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF)" di ARERA. Approvazione schema di "Carta della Qualità del servizio" del gestore Comune."

Allegati: si

immediata eseguibilità: no

DELIBERAZIONE ASSEMBLEARE N. 28 del 26.10.2022

Letto approvato e sottoscritto.

IL PRESIDENTE

Alessandro Ghinelli

IL SEGRETARIO

Angela Barbi

ATTESTAZIONE DI ESECUTIVITA'

Il presente atto è divenuto esecutivo il:

☒ giorno successivo al decimo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 134, c.3 del D.Lgs 267/2000;

☐ per dichiarazione di immediata esecutività, ai sensi dell'art. 134, c. 4 del D.Lgs 267/2000.

Il Segretario

Angela Barbi

ORIGINALE IN FORMATO ELETTRONICO CON FIRME DIGITALI Le firme, in formato digitale, sono state apposte sull'originale elettronico del presente atto ai sensi dell'art. 24 del D.Lgs. 7/3/2005 n. 82 e s.m.i. L'originale elettronico del presente atto è conservato negli archivi informatici dell'ATO Toscana Sud ai sensi dell'art. 22 del D.Lgs. 7/3/2005 n. 82.

AUTORITA' PER IL SERVIZIO DI GESTIONE INTEGRATA DEI RIFIUTI URBANI ATO TOSCANA SUD

**PROPOSTA DI DELIBERAZIONE ASSEMBLEARE
ARGOMENTO ISCRITTO ALL'O.D.G. N. 04 DELLA SEDUTA DELL' ASSEMBLEA CONVOCATA IN
SECONDA CONVOCAZIONE PER IL GIORNO 26.10.2022**

| |
|---|
| OGGETTO: Adempimenti previsti dal "Testo Unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF)" di ARERA. Approvazione schema di "Carta della Qualità del servizio" del gestore Comune. |
|---|

Parere favorevole in ordine alla regolarità tecnica ai sensi dell'art. 49, comma 1, del D.Lgs. 18/08/2000 n. 267.

Il Direttore Generale
Ing. Enzo Tacconi

Data, _____ 27.10.2022 _____

Visto di regolarità contabile attestante la copertura finanziaria a norma dell'art. 151, c. 4, D.Lgs. n. 267/2000

Data, _____

Il Direttore Generale
Ing. Enzo Tacconi

Comune di XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

SCHEMA DI CUI ALLA DA XX DEL 26.10.2022*

Carta della Qualità dei servizi del Comune

* allo schema possono essere apportate dall'Autorità modifiche utili a migliorarne la compilazione e la comprensione

SOMMARIO

| | | |
|------------|---|-----------|
| 1 | PREMESSA | 3 |
| 2 | RIFERIMENTI NORMATIVI | 3 |
| 3 | GESTORI DEL SERVIZIO | 4 |
| 4 | SCHEMA REGOLATORIO | 4 |
| 5 | PRINCIPI | 4 |
| 6 | I SERVIZI RESI | 6 |
| 6.1 | DESCRIZIONE SERVIZI | 6 |
| 6.1.1 | ATTIVITÀ DI GESTIONE TARIFFA E RAPPORTO CON GLI UTENTI | 6 |
| 6.1.2 | SPAZZAMENTO E LAVAGGIO STRADE | 8 |
| 6.1.3 | GESTIONE [INDICARE CENTRO DI RACCOLTA O STAZIONE ECOLOGICA] | 9 |
| 6.1.4 | GESTIONE CENTRO ECOSCAMBIO | 9 |
| 6.2 | TRASPARENZA | 9 |
| 6.3 | OBBLIGHI DI SERVIZIO, INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ CONTRATTUALE E TECNICA | 10 |
| 7 | PRIVACY | 13 |
| 8 | INDENNIZZI RICONOSCIUTI AGLI UTENTI IN CASO DI VIOLAZIONE DEGLI STANDARD DI QUALITÀ E DELLE MODALITÀ DI RICONOSCIMENTO | 13 |
| 9 | VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO | 13 |

1 Premessa

La Carta della Qualità dei servizi (o più semplicemente “Carta”) è il documento attraverso cui l’Amministrazione Comunale, in qualità di erogatore dei servizi, sancisce il proprio impegno ad assicurare ai cittadini-utenti un determinato livello di qualità delle prestazioni erogate, in modo da garantire la chiarezza del rapporto e il miglioramento continuo del servizio.

La Carta è anche uno strumento di comunicazione, che intende migliorare la qualità dei servizi pubblici erogati, anche attraverso una maggiore informazione e partecipazione degli utenti destinatari dei servizi, che da attori passivi dei servizi medesimi ne diventano parte attiva nelle forme e nei limiti previsti dalla normativa vigente e specificati dalla Carta stessa e dai Regolamenti comunali.

[...]

2 Riferimenti normativi

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”; all’art. 2 istituisce il Comitato permanente per la Carta dei servizi pubblici e prevede l’introduzione di standard di qualità.
- Decreto-legge 12 maggio 1995, n. 163 “Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell’efficienza delle pubbliche amministrazioni”, convertito con modificazioni dalla L. 11 luglio 1995, n. 273; all’art. 2 dispone l’emanazione di schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici tramite decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri e l’adozione di tali schemi da parte delle pubbliche amministrazioni entro 120 giorni dalla stessa pubblicazione.
- Legge 14 novembre 1995, n.481; affida ad ARERA il compito - tra gli altri - di promuovere la tutela degli interessi di utenti e consumatori, tenuto conto della normativa comunitaria in materia e degli indirizzi di politica generale formulati dal Governo, nonché di contemperare, nella definizione del sistema tariffario, gli obiettivi economico-finanziari dei soggetti esercenti il servizio con gli obiettivi generali di carattere sociale.
- Legge 24 dicembre 2007, n. 244 “Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008)”; in particolare, all’art. 1, comma 461, si prevede l’obbligo per il soggetto gestore di redigere e pubblicare la Carta dei Servizi in conformità a intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel Contratto di Servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie, nonché le modalità di ristoro dell’utenza.
- Legge 24 marzo 2012, n. 27. Conversione, con modificazioni, del decreto-legge 24 gennaio 2012, n. 1, “Misure urgenti in materia di concorrenza, liberalizzazioni e infrastrutture”.
- Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 sul Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni.

- Legge 27 dicembre 2017, n. 205 “Bilancio di previsione dello Stato per l’anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020”; ha assegnato ad ARERA funzioni di regolazione e controllo in materia di rifiuti urbani, precisando che tali funzioni sono attribuite “con i medesimi poteri e nel quadro dei principi, delle finalità e delle attribuzioni, anche di natura sanzionatoria, stabiliti dalla legge 481/95”.
- Delibera ARERA 18 gennaio 2022 n.15/2022/R/rif sulla Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

[...]

3 Gestori del servizio

Nel Comune i servizi di gestione dei rifiuti urbani disciplinati dal TQRif vengono svolti dai seguenti soggetti:

- Attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti: Amministrazione Comunale
- Spazzamento e Lavaggio Strade: Amministrazione Comunale e/o SEI Toscana
- Raccolta e trasporto: SEI Toscana

L’Amministrazione Comunale svolge [parzialmente] il servizio di Spazzamento e Lavaggio Strade. [specificare modalità (manuale, ...)]

[...]

4 Schema regolatorio

Ai sensi della Deliberazione ARERA n.15/2022 per ogni comune dell’Ambito ATO Toscana Sud deve essere individuato lo schema regolatorio di partenza tra quelli proposti da ARERA all’art. 3 dell’allegato alla suddetta Deliberazione “Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani”.

Con Delibera di Assemblea di Ambito ATO Toscana Sud n.26 del 06.07.2022 è stato individuato il posizionamento del Comune nello schema regolatorio I.

Lo schema regolatorio scelto definisce gli obblighi e gli standard che devono essere rispettati da tutti i gestori del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani nel periodo 2023-2025.

5 Principi

Di seguito si riportano i principi ai quali si ispirano i gestori nell’espletamento delle proprie attività e ai quali il personale dipendente e gli incaricati devono attenersi:

- **Rispetto delle normative e onestà:** i servizi e le attività sono gestiti secondo le migliori tecnologie e modalità operative, e comunque nel rispetto delle regole e dei principi generali previsti dalla vigente legislazione;

- **Eguaglianza di trattamento:** l'erogazione dei servizi è ispirata al principio di uguaglianza dei diritti degli utenti e senza discriminazione di sesso, razza o religione. Garantisce inoltre la parità di trattamento degli utenti stessi, a parità di condizioni del servizio prestato nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura;
- **Imparzialità.** il servizio viene prestato con obiettività, equità, giustizia e imparzialità nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono;
- **Continuità:** viene assicurato un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni e, qualora queste dovessero verificarsi, i tempi di disservizio andranno limitati al minimo;
- **Chiarezza e trasparenza:** deve essere garantita un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio;
- **Efficienza ed efficacia:** il soggetto gestore persegue l'obiettivo del continuo e progressivo miglioramento dei servizi, adottando soluzioni tecnologiche e organizzative adeguate al continuo incremento dell'efficienza e dell'efficacia delle prestazioni erogate a tutela del cittadino e della qualità ambientale;
- **Partecipazione:** l'utente ha il diritto di richiedere al soggetto gestore tutte le informazioni e i chiarimenti che lo riguardano, a presentare reclami e istanze, a produrre memorie e documenti;
- **Tutela dell'ambiente:** nell'attuazione dei propri compiti il soggetto gestore si impegna a garantire, l'efficienza dei mezzi e degli impianti quotidianamente usati, nonché il costante controllo delle emissioni e dispersioni sul suolo, nell'aria e nell'acqua;
- **Cortesia:** il gestore si impegna a garantire agli utenti un rapporto basato sulla cortesia, educazione e rispetto;
- **Semplificazione delle procedure:** il gestore si impegna a proporre all'utente procedure semplici e ne facilita l'accesso alla documentazione.

- **Altro....**

6 I servizi resi

6.1 Descrizione servizi

[obbligatori e non]

L'Amministrazione Comunale gestisce i seguenti servizi:

1. Attività di gestione tariffa e rapporto con gli utenti [servizio disciplinato dal TQRIF]
2. Spazzamento e lavaggio strade [se svolto - servizio disciplinato dal TQRIF]
3. Gestione struttura di supporto ai servizi di raccolta [se svolto - servizio non disciplinato dal TQRIF]
4. Gestione struttura di ecoscambio [se svolto - servizio non disciplinato dal TQRIF]
5. [Altri servizi attivi]

6.1.1 Attività di gestione tariffa e rapporto con gli utenti

Le prestazioni a disposizione degli utenti sono le seguenti:

1. Attivazione del servizio
2. Variazione o cessazione del servizio
3. Gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati
4. Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti
5. [Altre prestazioni non disciplinate dal TQRIF]

Gli utenti hanno a disposizione inoltre:

- Sportello fisico [se attivo, servizio non obbligatorio in considerazione del posizionamento nello schema regolatorio I]
- Servizio telefonico [se attivo, servizio non obbligatorio in considerazione della presenza del numero verde di SEI Toscana]
- Sportello online [se attivo, servizio non obbligatorio in considerazione del posizionamento nello schema regolatorio I]

I servizi sono accessibili attraverso i canali indicati nella tabella successiva.

[le X già inserite corrispondono ai servizi obbligatori, l'Amministrazione può integrare in caso di servizi ulteriori, ad es. potrebbe essere attivo un servizio tramite lo sportello fisico]

| Servizio | Canale telefonico | Sito web | Posta ordinaria | Posta elettronica | Sportello online | Sportello fisico |
|---------------------------------------|-------------------|----------|-----------------|-------------------|------------------|------------------|
| Richiesta di attivazione del servizio | | X | X | X | | |

| Servizio | Canale telefonico | Sito web | Posta ordinaria | Posta elettronica | Sportello online | Sportello fisico |
|---|-------------------|----------|-----------------|-------------------|------------------|------------------|
| Richiesta di variazione/cessazione del servizio | | X | X | X | | |
| Reclami | | X | X | X | | |
| Richieste scritte di informazioni sul servizio TARI | | X | X | X | | |
| Richiesta di rettifica degli importi addebitati | | X | X | X | | |
| Altro servizio [se attivo] | | | | | | |

Dal seguente link del sito del Comune è possibile accedere alle informazioni e alla modulistica relativi ai vari servizi.

Le modalità e le tempistiche che l'Amministrazione Comunale garantisce per tali servizi sono riportate nel paragrafo 6.3 Obblighi di servizio, indicatori e standard di qualità contrattuale e tecnica.

Punti di contatto con l'utente

[inserire solo se attivo – non è un servizio obbligatorio] L'Amministrazione Comunale mette a disposizione uno sportello fisico, i cui riferimenti di ubicazione e orari di apertura al pubblico sono consultabili al seguente link:

[inserire link]

[specificare i riferimenti di ubicazione e orari di apertura al pubblico]

[inserire solo se attivo – non è un servizio obbligatorio] L'Amministrazione Comunale mette a disposizione uno sportello online al seguente link:

[inserire link]

Lo/Gli sportello/i fisico/online consente/ono all'utente di inoltrare all'Amministrazione Comunale reclami, richieste di rettifica e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio, segnalazioni per disservizi del servizio di Spazzamento e Lavaggio Strade [se svolto].

[inserire solo se attivo – non è un servizio obbligatorio] Gli utenti hanno a disposizione il contatto telefonico attraverso il quale richiedere informazioni e segnalare disservizi, relativamente ai servizi erogati dall'Amministrazione Comunale.

Numero telefonico e orari di contattabilità sono consultabili al seguente link:

[inserire link]

[specificare numero telefonico e orari di contattabilità]

Attraverso lo sportello fisico e online [se attivi] e il servizio telefonico è possibile per l'utente richiedere informazioni su:

- frequenza, giorni e orari dello spazzamento e lavaggio delle strade per le zone di interesse; [da inserire solo se effettuato dal Comune]
- ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri di raccolta ed elenco dei rifiuti conferibili; [da inserire solo se effettuato dal Comune]
- ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri per lo scambio e/o per il riuso; [da inserire solo se effettuato dal Comune]
- agevolazioni tariffarie per l'autocompostaggio e modalità per l'ottenimento della compostiera; [da inserire solo se previste dal Comune]

6.1.2 Spazzamento e Lavaggio Strade

[paragrafo da compilare solo in caso di svolgimento in economia, parziale o totale, del servizio]

[descrivere con quali modalità viene effettuato il servizio]

Eventuali segnalazioni di non corretto svolgimento del servizio possono essere rivolte all'Amministrazione attraverso i canali di seguito indicati.

[le X già inserite corrispondono ai servizi obbligatori, l'Amministrazione può integrare]

| Servizio | Canale telefonico | Sito web | Posta ordinaria | Posta elettronica | Sportello online | Sportello fisico |
|--|-------------------|----------|-----------------|-------------------|------------------|------------------|
| Segnalazione disservizi Spazzamento e Lavaggio Strade | X | | X | X | | |

Il Programma della attività di Spazzamento e lavaggio strade predisposto dal Comune è consultabile nella sezione Trasparenza Rifiuti del sito web del Comune.

6.1.3 Gestione [indicare Centro di Raccolta o Stazione Ecologica]

[paragrafo da compilare solo in caso di gestione in economia]

Il Comune ha in gestione il centro di raccolta/la stazione ecologica.

Informazioni su ubicazione, calendario apertura, rifiuti conferibili e modalità di accesso e conferimento sono riscontrabili all'indirizzo _____

6.1.4 Gestione centro ecoscambio

[paragrafo da compilare solo in caso di gestione in economia]

Il Comune ha in gestione il centro di ecoscambio.

Informazioni su ubicazione, calendario apertura, modalità di accesso sono riscontrabili all'indirizzo _____

6.2 Trasparenza

Le informazioni sulla trasparenza previste dalla delibera ARERA 444/2019 (e relativo allegato TITR) [laddove è previsto l'obbligo per i gestori di predisporre e mantenere aggiornata un'apposita sezione del proprio sito internet], sono reperibili al/i seguente/i link:

[inserire link]

6.3 Obblighi di servizio, indicatori e standard di qualità contrattuale e tecnica

Come previsto all'art. 5.2 del TQRIF, la tabella sottostante riporta sinteticamente l'indicazione, per ogni servizio, degli obblighi, degli indicatori e degli standard che permettono all'utente di verificare la qualità del servizio offerto.

Indicatori obbligatori

| Adozione e pubblicazione Carta della Qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani | |
|--|---|
| Disponibilità della Carta adottata | Online sul sito web dell'Amministrazione Comunale e di SEI Toscana |
| Contenuti | con riferimento a ciascun servizio, indicazione degli obblighi di servizio, degli indicatori e relativi standard di qualità contrattuale e tecnica previsti da ARERA nonché quelli previsti da Contratti e/o Regolamenti |
| Modalità di attivazione del servizio | |
| Accessibilità | <u>Come effettuare la richiesta:</u> tramite la compilazione del modulo "attivazione del servizio" che l'utente può trasmettere a mezzo posta, via e-mail o mediante sportello fisico e online [laddove presenti gli sportelli] <u>Come reperire il modulo:</u> scaricabile dalla home page del sito internet del Comune in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici [laddove presenti gli sportelli], ovvero compilabile online |
| Contenuti minimi modulistica | a) il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare la comunicazione o la richiesta; b) dati identificativi dell'utente, tra i quali: - per le utenze domestiche: cognome, nome e codice fiscale; - per le utenze non domestiche: denominazione societaria o dell'ente titolare dell'utenza, partita IVA o codice fiscale per i soggetti privi di partita IVA; c) il recapito postale e l'indirizzo di posta elettronica dell'utente; d) i dati identificativi dell'utenza: indirizzo, superficie e dati catastali dell'immobile e, in aggiunta: - per le utenze domestiche: numero degli occupanti residenti e/o domiciliati; - per le utenze non domestiche: l'attività o le attività effettuata/e dall'utenza; e) la data in cui ha avuto inizio il possesso o la detenzione dell'immobile, adeguatamente documentata, anche mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00.; |
| Contenuti minimi risposta | a) il riferimento alla richiesta di attivazione del servizio; b) il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore che ha preso in carico la richiesta; c) la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della TARI, ovvero della tariffa corrispettiva, l'attivazione del servizio. |
| Modalità per la variazione/cessazione del servizio | |
| Accessibilità | <u>Come effettuare la richiesta:</u> tramite la compilazione del modulo "variazione/cessazione del servizio" che l'utente può trasmettere a mezzo posta, via e-mail o mediante sportello fisico e online [laddove presenti] <u>Come reperire il modulo:</u> scaricabile dalla home page del sito internet del Comune in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici [laddove presenti], ovvero compilabile online |
| Contenuti minimi modulistica | a) il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare la comunicazione o la richiesta; b) i dati identificativi dell'utente, tra i quali cognome, nome, codice fiscale o denominazione societaria e partita IVA, e codice utente, indicando dove è possibile reperirlo; c) il recapito postale e l'indirizzo di posta elettronica dell'utente; d) i dati identificativi dell'utenza: indirizzo, dati catastali, superficie dell'immobile e codice utenza, indicando dove è possibile reperirlo; e) l'oggetto della variazione (riguardante, ad esempio, la superficie dell'immobile o il numero degli occupanti residenti e/o domiciliati); f) la data in cui è intervenuta la variazione o cessazione del servizio, adeguatamente documentata anche mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00. |
| Contenuti minimi risposta | a) il riferimento alla richiesta di variazione o di cessazione del servizio; b) il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore che ha preso in carico la richiesta; c) la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della TARI, ovvero della tariffa corrispettiva, la variazione o cessazione del servizio. |
| Procedura per la gestione dei reclami | |
| Accessibilità | <u>Come effettuare un reclamo:</u> tramite la compilazione del modulo "reclami" che l'utente può trasmettere a mezzo posta, via e-mail o fax o mediante sportello fisico e online [laddove presenti] <u>Come reperire il modulo:</u> scaricabile dalla home page del sito internet del Comune in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici [laddove presenti], ovvero compilabile online |
| Contenuti minimi modulistica/richesta | a) il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare il reclamo; b) i dati identificativi dell'utente: - il nome, il cognome e il codice fiscale; c) il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica; |

| | |
|--|--|
| | <p>d) il servizio a cui si riferisce il reclamo (raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade, gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti);</p> <p>e) i dati identificativi dell'utenza:</p> <ul style="list-style-type: none"> - il codice utente, indicando dove è possibile reperirlo; - l'indirizzo e il codice utenza, indicando dove è possibile reperirlo; <p>f) le coordinate bancarie/postali per l'eventuale accredito degli importi addebitati.</p> |
| Contenuti minimi risposta | <p>a) il riferimento al reclamo scritto;</p> <p>b) il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.</p> <p>c) la valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi applicati;</p> <p>d) la descrizione e i tempi delle eventuali azioni correttive poste in essere dal gestore;</p> <p>e) l'elenco della eventuale documentazione allegata.</p> |
| Procedura per la gestione delle richieste di rettifica importi addebitati | |
| Accessibilità | modulo di richiesta scaricabile dalla home page del sito internet del Comune, disponibile presso i punti di contatto con l'utente, ovvero compilabile online |
| Contenuti minimi modulistica/richiesta | <p>a) il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare il reclamo;</p> <p>b) i dati identificativi dell'utente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - il nome, il cognome e il codice fiscale; <p>c) il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica;</p> <p>d) il servizio a cui si riferisce il reclamo (raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade, gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti);</p> <p>e) i dati identificativi dell'utenza:</p> <ul style="list-style-type: none"> - il codice utente, indicando dove è possibile reperirlo; - l'indirizzo e il codice utenza, indicando dove è possibile reperirlo; <p>f) le coordinate bancarie/postali per l'eventuale accredito degli importi addebitati.</p> |
| Contenuti minimi risposta | <p>a) il riferimento alla richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati;</p> <p>b) il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.</p> <p>c) la valutazione della fondatezza o meno della richiesta di rettifica corredata dalla documentazione e dai riferimenti normativi da cui si evince la correttezza delle tariffe applicate in conformità alla normativa vigente;</p> <p>d) il dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale rettifica;</p> <p>e) i dati di produzione dei rifiuti riportati nel documento di riscossione contestato, nel caso di tariffazione puntuale;</p> <p>f) l'elenco della eventuale documentazione allegata.</p> |
| Procedura per la gestione delle richieste di informazioni | |
| Contenuti minimi risposta | <p>a) il riferimento alla richiesta scritta di informazioni;</p> <p>b) il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.</p> |
| Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti | |
| Modalità e strumenti | deve essere disponibile almeno una modalità di pagamento gratuita |
| Periodicità di riscossione | <p>Frequenza minima: una volta all'anno (almeno due rate di pagamento e facoltà di pagamento in unica soluzione)</p> <p>Frequenza massima: bimestrale</p> |
| Rateizzazione dei pagamenti | <p>sono garantite ulteriori rateizzazione rispetto ai minimi indicati;</p> <p>a) agli utenti che dichiarino mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00 di essere beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico e/o gas e/o per il settore idrico;</p> <p>b) a ulteriori utenti che si trovino in condizioni economiche disagiate, individuati secondo i criteri definiti dall'Ente territorialmente competente;</p> <p>c) qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni.</p> |
| Programma delle attività di Spazzamento e lavaggio strade | |
| Accessibilità | sezione Trasparenza Rifiuti del sito web del Comune |
| Contenuti informativi | elenco strade servite, frequenza, fascia oraria di svolgimento del servizio |
| Disservizi di Spazzamento e lavaggio strade | |
| Accessibilità | <u>Come segnalare un disservizio</u> : a mezzo posta, via e-mail, mediante sportello fisico [e online se previsto], o tramite il servizio telefonico |

Ulteriori indicatori [Da inserire solo se già previsti nei regolamenti comunali o se il comune intende già impegnarsi sugli obiettivi introdotti da ARERA per gli schemi regolatori II, III e IV]

Di seguito si riportano gli standard che l'Amministrazione Comunale si impegna a garantire rispetto agli indicatori definiti all'art. 4 del TQRIF.

| Modalità di attivazione del servizio | |
|---|--|
| Tempo di risposta | L'Amministrazione Comunale garantisce uno standard pari a Oppure L'Amministrazione Comunale garantisce lo standard definito nel Regolamento TARI. [ARERA prevede a regime lo standard di trenta (30) giorni lavorativi] |
| Tempo di consegna attrezzature [solo per il Comuni che effettuano la consegna kit] | L'Amministrazione Comunale garantisce.... [ARERA prevede a regime lo standard di cinque (5) giorni lavorativi] |
| Modalità per la variazione/cessazione del servizio | |
| Tempo di risposta | L'Amministrazione Comunale garantisce uno standard pari a Oppure L'Amministrazione Comunale garantisce lo standard definito nel Regolamento TARI. [ARERA prevede a regime lo standard di trenta (30) giorni lavorativi] |
| Procedura per la gestione dei reclami | |
| Tempo di risposta | L'Amministrazione Comunale garantisce uno standard pari a Oppure L'Amministrazione Comunale garantisce lo standard definito nel Regolamento TARI. [ARERA prevede a regime lo standard di trenta (30) giorni lavorativi] |
| Procedura per la gestione delle richieste di rettifica importi addebitati | |
| Tempo di risposta | L'Amministrazione Comunale garantisce uno standard pari a Oppure L'Amministrazione Comunale garantisce lo standard definito nel Regolamento TARI. [ARERA prevede a regime lo standard di sessanta (60) giorni lavorativi] |
| Tempo di rettifica degli importi non dovuti | L'Amministrazione Comunale garantisce uno standard pari a Oppure L'Amministrazione Comunale garantisce lo standard definito nel Regolamento TARI. [ARERA prevede a regime lo standard di centoventi (120) giorni lavorativi] |
| Procedura per la gestione delle richieste di informazioni | |
| Tempo di risposta | L'Amministrazione Comunale garantisce uno standard pari a Oppure L'Amministrazione Comunale garantisce lo standard definito nel Regolamento TARI. [ARERA prevede a regime lo standard di trenta (30) giorni lavorativi] |
| Disservizi di Spazzamento e lavaggio strade | |
| Tempo di intervento | L'Amministrazione Comunale garantisce uno standard pari a Oppure L'Amministrazione Comunale garantisce lo standard definito nel Regolamento TARI. [ARERA prevede a regime lo standard di cinque (5) giorni lavorativi senza sopralluogo e di dieci (10) giorni lavorativi con sopralluogo] |

7 Privacy

[inserire gli elementi generali di privacy inerenti alle comunicazioni tra cittadino e Comune e indicare i responsabili del trattamento dei dati, o far riferimento alla pagina del sito web dove poter reperire le informazioni necessarie]

8 Indennizzi riconosciuti agli utenti in caso di violazione degli standard di qualità e delle modalità di riconoscimento

[inserire qualora previsti]

9 Validità della Carta del servizio

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

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

La Carta è disponibile sul sito internet del comune nella sezione Trasparenza Rifiuti [facoltativo: nonché presso lo sportello fisico del Comune].

Glossario

ARERA è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente;

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 di Ambito ATO Toscana Sud (Autorità di Ambito) è l'Ente con personalità giuridica di diritto pubblico, istituito ai sensi della Legge Regionale 69/2011. Rappresenta i 104 Comuni appartenenti all'Ambito Territoriale Ottimale (ATO) Toscana Sud e, a decorrere dal 1 Gennaio 2012, svolge le funzioni di programmazione, organizzazione e controllo sull'attività del servizio di gestione dei rifiuti urbani. L'Autorità di Ambito assume le funzioni di "Ente Territorialmente Competente" ai sensi della regolazione ARERA.

Carta della qualità: è il documento, redatto in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati gli obblighi e i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani; la Carta della Qualità unica del servizio integrato di gestione rifiuti urbani, in caso di pluralità di gestioni (es. Gestore Tari + Gestore servizio raccolta e spazzamento), è integrata in un unico testo coordinato con i contenuti delle Carte di qualità predisposte dai singoli gestori ciascuno per i servizi di rispettiva competenza ed approvata dall'Autorità di Ambito (art. 5 del TQRIF)

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; sono costituiti da aree presidiate ed allestite ove si svolge unicamente attività di raccolta, mediante raggruppamento per frazioni omogenee per il trasporto agli impianti di recupero-trattamento dei rifiuti urbani, conferiti in maniera differenziata rispettivamente dalle utenze domestiche e non domestiche, nonché dagli altri soggetti tenuti in base alle vigenti normative settoriali al ritiro di specifiche tipologie di rifiuti dalle utenze domestiche.

cessazione del servizio è la decadenza dei presupposti per il pagamento della tariffa e la contestuale disattivazione del servizio nel caso di raccolta domiciliare o di raccolta stradale e di prossimità con accesso controllato, a seguito della comunicazione attestante la data in cui è intervenuta tale cessazione;

Compostaggio domestico - il compostaggio domestico è un processo naturale, attivabile anche dalla singola utenza, per ricavare del buon ammendante (terriccio) dagli scarti organici di cucina e del giardino

Contratto di servizio - atto che regola i rapporti tra Autorità di Ambito e Gestore SEI Toscana, in relazione allo svolgimento dei servizi di raccolta, spazzamento, trasporto e smaltimento dei rifiuti urbani.

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;

data di invio è:

- per le comunicazioni e le richieste inviate tramite fax o servizi postali, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna al servizio postale incaricato dell'inoltro; nel caso in cui il servizio postale non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
- per le comunicazioni e le richieste rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;
- per le comunicazioni e le richieste trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo del gestore o la data di invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica;

data di ricevimento è:

- per le richieste e le comunicazioni inviate tramite fax o servizi postali, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna da parte del servizio postale incaricato dell'inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il servizio postale non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
- per le richieste e le comunicazioni ricevute presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta;
- per le richieste e le comunicazioni trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione;

dissevvizio 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;

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;

livello o standard generale di qualità è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti;

Programma delle attività di spazzamento e lavaggio: documento redatto dal gestore 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.;

segnalazione per disservizio: comunicazione di un disservizio effettuata tramite servizio telefonico, posta inclusa la posta elettronica, o sportello (fisico e online), ove previsto;

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;

TQRIF è il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani, allegato alla deliberazione 18 gennaio 2022, 15/2022/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.