



COMUNE DI SANT'ANDREA FRIUS

CARTA DELLA QUALITÀ

DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

**SECONDO IL TQRIF ARERA DELIBERAZIONE N. 15/2022
PERIODO REGOLATORIO 2023-2025 (MTR-2)**

LIVELLO QUALITATIVO:

SCHEMA I – LIVELLO QUALITATIVO MINIMO

[Approvata con deliberazione del Consiglio Comunale n. 38 del 30.12.2022](#)

Indice:

- **CARTA DI QUALITÀ GESTORE DELLE TARIFFE**
- **CARTA DI QUALITÀ GESTORE DELLA RACCOLTA E TRASPORTO**

COMUNE DI SANT'ANDREA FRIUS

UFFICIO TRIBUTI

CARTA QUALITÀ DEL SERVIZIO
di
GESTIONE DELLE TARIFFE
E DEI RAPPORTI CON GLI UTENTI DELLA
TASSA RIFIUTI (TARI)

Sommario

TITOLO I – Disposizioni Generali.....	3
Art. 1 – Informazioni generali.....	4
Art. 2 – Definizioni	4
Art. 3 – Principi fondamentali.....	6
Art. 4 – Soggetto Gestore delle tariffe e rapporti con gli utenti	7
TITOLO II – ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO	7
Art. 5 – Attivazione del servizio	7
Art. 6 – Variazione e cessazione del servizio	8
Art. 7 – Tempi di risposta a richieste di attivazione, variazione e cessazione.....	8
TITOLO III – RECLAMI, RICHIESTE INFORMAZIONI E RETTIFICA IMPORTI ADDEBITATI	8
Art. 8 – Classificazione delle richieste dell’utente.....	9
Art. 9 – Procedura di presentazione di reclami, richieste scritte e rettifiche di importi addebitati	9
Art. 10 – Tempi di risposta motivata a reclami, informazioni e rettifiche.....	9
TITOLO IV – PUNTI DI CONTATTO CON L’UTENTE	10
Art. 11 – Sportello online e sportello fisico	10
Art. 12 – Servizio telefonico.....	10
TITOLO V – MODALITÀ E PERIODICITÀ DI PAGAMENTO, MOROSITA’, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA IMPORTI NON DOVUTI.....	10
Art. 13 – Termine di pagamento e periodicità della riscossione.....	10
Art. 14 – Modalità e strumenti di pagamento della TARI.....	10
Art. 15 – Morosità.....	11
Art. 16 – Modalità per la rateizzazione	11
Art. 17 – Modalità e tempo di rettifica degli importi non dovuti.....	11
TITOLO VI – STANDARD GENERALI E OBBLIGHI DI SERVIZIO.....	12
Art. 18 – Schema di livello qualitativo	12
TITOLO VII – DISPOSIZIONI FINALI	13
Art. 19 – Violazioni ai principi e agli standard definiti dalla Carta di qualità.....	13

TITOLO I – Disposizioni Generali

Art. 1 – Informazioni generali

La presente Carta della qualità dei servizi è finalizzata per informare gli utenti sui servizi forniti dall'Ufficio Tributi nell'ambito della Gestione della Tassa sui Rifiuti (TARI).

La Carte della qualità dei servizi 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.

Lo scopo di questo documento è garantire agli utenti un servizio adeguato ai loro bisogni, che tuteli il loro interesse e che sia effettuato in modo imparziale ed efficiente.

Con questo documento il Comune fissa criteri di prestazione del servizio e standard di qualità, nonché strumenti di controllo e di verifica per la tutela degli utenti con l'impegno a rispettarli, al fine di garantire l'ottimizzazione della qualità del servizio fornito e allo stesso tempo un migliore rapporto con gli utenti.

Il Comune, attraverso la Carta dei Servizi, riconosce a tutti gli utenti che ne facciano richiesta il diritto di libero accesso alle informazioni e la possibilità di poter esprimere un giudizio sul proprio operato, assicurando in questo modo una partecipazione attiva alla gestione del servizio attraverso una costante corrispondenza attivata dalle segnalazioni degli utenti e le relative risposte del Comune.

Con la Carta di qualità, il Gestore delle tariffe e dei rapporti con gli utenti si impegna a garantire i livelli di qualità dichiarati negli *standard*, per rispondere sempre meglio alle aspettative dei contribuenti e perseguire il continuo miglioramento dei servizi resi.

La Carta è ispirata alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994 (Principi sull'erogazione dei servizi pubblici), alla Legge 27 luglio 2000, n. 212 (Statuto dei diritti del contribuente), alla Legge 213/2012 (Disposizioni urgenti in materia di finanza e funzionamento degli enti territoriali), nonché a tutte le direttive definite dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) nel settore di gestione del servizio integrato dei rifiuti urbani, con particolare riferimento alla Testo Integrato Trasparenza Rifiuti (TITR), quale allegato alla Deliberazione 444/2019, nonché al Testo unico sulla Qualità del servizio Rifiuti (TQRIF), quale allegato alla Deliberazione 15/2022.

Art. 2 – Definizioni

Ai fini della presente Carta, 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;
- **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;

- **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 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;
- **interruzione del servizio** è il servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto programmato e non ripristinato entro il tempo di recupero;
- **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;
- **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;
- **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);

- **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 calcolo tariffario;

Art. 3 – Principi fondamentali

Il Comune nell'erogazione del servizio si ispira ai principi di eguaglianza dei diritti degli utenti secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, senza discriminazione di sesso, razza o religione, garantendo eguaglianza di trattamento a parità di presupposti nell'ambito di tutto il territorio comunale, con particolare attenzione ai soggetti portatori di handicap, agli anziani ed ai cittadini appartenenti a fasce sociali deboli che non hanno particolare dimestichezza con la materia tributaria.

3.1 Continuità

L'erogazione del servizio è regolare, continuativa e senza interruzioni. Nei casi di interruzione temporanea per impedimento oggettivo, il Comune si adopera per ridurre al minimo la durata dell'interruzione ed arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

Il Comune si impegna ad avvisare gli utenti interessati con adeguato anticipo, attraverso l'avviso sul sito internet istituzionale; la durata massima delle interruzioni non può superare i tre giorni lavorativi.

3.2 Partecipazione

L'utente ha il diritto di richiedere ed ottenere dal Comune tutte le informazioni che lo riguardano.

Il diritto di accesso agli atti amministrativi è consentito, nel rispetto della L. 241/90 a tutti coloro che risultino titolari di un interesse personale e concreto, finalizzato alla tutela di situazioni giuridicamente rilevanti.

L'utente, in proprio o attraverso le Associazioni, ha la facoltà di presentare reclami ed istanze, produrre memorie e documenti, avanzare proposte e suggerimenti per il miglioramento del servizio.

Per gli aspetti di relazione con l'utente, il Comune garantisce la identificabilità del personale ed individua i responsabili degli uffici e dei servizi coinvolti.

3.3 Cortesia

Il personale in servizio presso il Comune agisce con rispetto e cortesia nei confronti dell'utente in modo da poter rispondere ad ogni sua richiesta, agevolarlo nell'esercizio dei suoi diritti e nell'adempimento degli obblighi dettati dalla disciplina tributaria.

3.4 Efficacia ed efficienza

Il Comune persegue l'obiettivo del progressivo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando in maniera continuativa soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali al raggiungimento dello scopo.

3.5 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Il Comune pone la massima attenzione alla semplificazione del linguaggio nei rapporti con l'utente, utilizzando una terminologia chiara, comprensibile ed efficace.

3.6 Riservatezza

Il Comune si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al GDPR.

3.7 Accessibilità

L'utente può attivare presso il Comune i seguenti procedimenti:

- attivazioni nuova utenza TARI;
- variazioni di dati su utenze esistenti;
- cessazioni di utenza;
- richiesta informazioni sul tributo;
- presentazioni reclami;
- rettifica degli importi addebitati;
- riesame delle posizioni;
- richiesta dilazione di pagamento.

Tali procedimenti sono attivabili nelle seguenti modalità:

- sportello *online* attraverso accessibilità dal sito internet istituzionale
- sportello fisico presso l'Ufficio TARI
- servizio informativo tramite sportello telefonico
- corrispondenza postale
- corrispondenza a mezzo posta elettronica
- corrispondenza a mezzo posta elettronica certificata
- consultazione delle informazioni presenti nella sezione trasparenza rifiuti del sito istituzionale

Art. 4 – Soggetto Gestore delle tariffe e rapporti con gli utenti

Il Comune è soggetto attivo per la potestà impositiva relativamente alla Tassa Rifiuti (TARI).

Esercita questa potestà nella persona del Funzionario Responsabile TARI, appositamente nominato dalla Giunta Comunale, che si avvale del personale assegnato all'Ufficio TARI per lo svolgimento delle attività di riscossione.

Il Comune opera secondo la disciplina dettata dalla normativa nazionale in materia di TARI e dal Regolamento Comunale, nel rispetto dei principi di imparzialità e trasparenza del proprio operato nei confronti dei contribuenti, assicurando altresì l'economicità delle attività, la loro efficacia ed efficienza.

TITOLO II – ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO

Art. 5 – Attivazione del servizio

La richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata dall'utente all'Ufficio Tributi del Comune entro il 30 giugno dell'anno successivo alla data di inizio del possesso o della detenzione dei locali e delle aree assoggettabili al tributo, a mezzo posta, via *e-mail* o mediante sportello fisico e *online*, compilando l'apposito modulo scaricabile dalla *home page* del sito internet del gestore in modalità anche stampabile, disponibile anche dalla modulistica cartacea messa a disposizione presso la sede comunale.

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta alle richieste di attivazione del servizio, indicando nella stessa i seguenti elementi minimi:

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

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

Art. 6 – Variazione e cessazione del servizio

Le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere inviate all'Ufficio Tributi del Comune entro novanta (90) giorni solari dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione via posta, tramite *e-mail* o mediante sportello fisico e *online*, compilando l'apposito modulo scaricabile dalla *home page* del sito internet del gestore, in modalità anche stampabile, disponibile anche dalla modulistica cartacea messa a disposizione presso la sede comunale.

Con specifico riferimento alle richieste effettuate dalle utenze non domestiche per la fuoriuscita dal servizio pubblico per il recupero di rifiuti urbani prodotti ad altri operatori di mercato, di cui all'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06, devono essere presentate ai sensi del D.L. 41/2021 entro il 30 giugno di ciascun anno. Gli effetti di simili richieste di variazione decorrono, invece, dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello della comunicazione.

L'Ufficio Tributi è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio, indicando nella stessa i seguenti elementi minimi:

- a) il riferimento alla richiesta di variazione o di cessazione del servizio;
- b) il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore che ha preso in carico la richiesta;
- c) la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della TARI, la variazione o cessazione del servizio.

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

Art. 7 – Tempi di risposta a richieste di attivazione, variazione e cessazione

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

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

Qualora l'utente indichi nella propria richiesta di attivazione, variazione o cessazione, un recapito di posta elettronica, l'Ufficio Tributi utilizza in via prioritaria tale recapito per l'invio della risposta motivata.

TITOLO III – RECLAMI, RICHIESTE INFORMAZIONI E RETTIFICA IMPORTI ADDEBITATI

Art. 8 – Classificazione delle richieste dell'utente

L'Utente può presentare all'Ufficio Tributi:

- a) richieste scritte di informazioni;
- b) reclami;
- c) rettifiche di importi addebitati.

L'ufficio Tributi procede con la classificazione di una segnalazione scritta inviata dall'utente, classificando tale segnalazione come reclamo scritto in tutti i casi in cui non sia agevole stabilire se essa sia un reclamo scritto, una richiesta scritta di informazioni o di rettifica degli importi addebitati.

Ai fini della classificazione, non sono considerati i casi di sollecito o di reiterazione di uno stesso reclamo o richiesta scritta di informazione o di rettifica degli importi addebitati, qualora pervenuti entro i tempi massimi previsti per la risposta motivata definiti dal presente provvedimento.

Art. 9 – Procedura di presentazione di reclami, richieste scritte e rettifiche di importi addebitati

Il reclamo scritto, la richiesta scritta di informazioni e di rettifica degli importi addebitati è presentabile tramite la apposita modulistica scaricabile dalla *home page* del sito internet del gestore, disponibile presso i punti di contatto con l'utente, ovvero compilabile *online*.

È fatta salva la possibilità per l'utente di inviare al gestore il reclamo scritto, ovvero la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, senza utilizzare il modulo di cui al precedente comma, purché la comunicazione contenga almeno gli stessi campi obbligatori ivi riportati, quali:

- 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;
- il codice utente, indicando dove è possibile reperirlo;
- l'indirizzo, gli identificativi catastali e il codice utenza, indicando dove è possibile reperirlo;
- le coordinate bancarie/postali per l'eventuale accredito degli importi addebitati.

Qualora l'utente indichi nel proprio reclamo, ovvero nella richiesta scritta di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, un recapito di posta elettronica, l'Ufficio Tributi utilizza in via prioritaria tale recapito per l'invio della risposta motivata.

Art. 10 – Tempi di risposta motivata a reclami, informazioni e rettifiche

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

Il tempo di risposta motivata alle richieste scritte di informazioni, pari a trenta (30) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte dell'Ufficio Tributi della richiesta scritta di informazioni da parte dell'utente e la data di invio allo stesso da parte del gestore della risposta motivata scritta.

Il tempo di risposta motivata alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, pari a sessanta (60) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte dell'Ufficio Tributi della richiesta scritta di rettifica inviata dall'utente e la data di invio all'utente della risposta motivata scritta.

TITOLO IV – PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE

Art. 11 – Sportello online e sportello fisico

All'Utente viene messo a disposizione uno sportello *online*, accessibile dalla *home page* del proprio sito internet o raggiungibile tramite applicazioni dedicate, attraverso cui l'utente può richiedere assistenza anche mediante apposite maschere o *web chat*.

Lo sportello *on line* consente all'utente di inoltrare reclami, richieste di rettifica e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio.

Art. 12 – Servizio telefonico

L'Ufficio Tributi mette a disposizione dell'utente un numero telefonico a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza o richieste informazioni.

TITOLO V – MODALITÀ E PERIODICITÀ DI PAGAMENTO, MOROSITÀ, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA IMPORTI NON DOVUTI

Art. 13 – Termine di pagamento e periodicità della riscossione

L'importo della TARI da versare al Comune viene quantificato una volta l'anno dall'Ufficio sulla base delle tariffe approvate dal Consiglio Comunale ai sensi della normativa vigente; viene comunicato con apposito avviso di pagamento recapitato al domicilio fiscale di ogni singolo contribuente (coincidente con la residenza anagrafica, salvo diversa comunicazione), o tramite mail per gli utenti che ne abbiano fatto espressa richiesta.

Il termine di scadenza per il pagamento è fissato dal Consiglio Comunale. Ad ogni modo, devono decorrere almeno venti (20) giorni solari dalla data di emissione del documento di riscossione al termine di scadenza della rata unica o della prima rata. Il termine di scadenza e la data di emissione sono riportati chiaramente nel documento di riscossione.

In presenza di una frequenza di riscossione annuale, si deve garantire all'utente almeno due rate di pagamento a scadenza semestrale, fermo restando la facoltà del medesimo utente di pagare in un'unica soluzione.

Disguidi dovuti ad eventuali ritardi nella ricezione del documento di riscossione non possono essere in nessun caso imputati all'utente.

Art. 14 – Modalità e strumenti di pagamento della TARI

L'Ufficio Tributi garantisce all'utente almeno una modalità di pagamento gratuita dell'importo dovuto per la fruizione del servizio. Qualora si preveda una modalità di pagamento onerosa, non può essere eventualmente addebitato all'utente un onere superiore a quello sostenuto dal gestore stesso per l'utilizzo di detta modalità.

Art. 15 – Morosità

Il mancato versamento di parte o dell'intero importo dovuto per la TARI annuale entro le scadenze indicate nell'avviso di pagamento, comporterà la notifica di un avviso di accertamento esecutivo e contestuale irrogazione di una sanzione del 30% calcolata sulle somme non versate o versate in ritardo, con l'addebito degli interessi moratori e delle spese di notifica, secondo la normativa vigente in materia di sanzioni tributaria e di accertamento.

L'utente destinatario dell'accertamento può evitare l'applicazione delle sanzioni dimostrando l'avvenuto pagamento delle morosità accertate entro i termini prescritti o la regolarità della posizione, tramite l'apposito modulo di richiesta di riesame del provvedimento messo a disposizione *online* o con modulistica cartacea presso la sede comunale.

Art. 16 – Modalità per la rateizzazione

L'Ufficio Tributi è tenuto a garantire la possibilità di ulteriore rateizzazione di ciascuna delle rate predisposte nel documento di riscossione:

- a) agli utenti che dichiarino mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00 di essere beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico e/o gas e/o per il settore idrico;
- b) a ulteriori utenti che si trovino in condizioni economiche disagiate, individuati secondo i criteri definiti dall'Ente territorialmente competente;
- c) qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni.

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

Al documento di riscossione si devono allegare i relativi bollettini rateizzati.

Le somme relative ai pagamenti delle ulteriori rate possono essere maggiorate degli interessi di dilazione non superiori al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea, oppure degli interessi di mora previsti dalla vigente normativa solo a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento rateizzato.

Art. 17 – 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 associato all'indicatore riportato al successivo comma.

Resta salva la facoltà dell'Ufficio Tributi 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 centottanta (180) 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.

TITOLO VI – STANDARD GENERALI E OBBLIGHI DI SERVIZIO

Art. 18 – Schema di livello qualitativo

L'Ente Territorialmente Competente di riferimento ha determinato come posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori come indicati nella matrice della Tabella di cui all'art. 3.1 del TQRIF lo **Schema tipo I – livello qualitativo minimo**

		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	<p>SCHEMA I</p> <p>LIVELLO QUALITATIVO MINIMO</p>	<p>SCHEMA III</p> <p>LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO</p>
	QUALITÀ CONTRATTUALE = SI	<p>SCHEMA II</p> <p>LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO</p>	<p>SCHEMA IV</p> <p>LIVELLO QUALITATIVO AVANZATO</p>

Conseguentemente, non sono applicabili gli standard generali di qualità contrattuale e tecnica come riepilogata dalla Tabella 1 di cui all'art 53 del TQRIF.

Invece, le disposizioni riportate nella presente Carta di qualità sono state redatte in conformità agli obblighi di servizio previsto per lo Schema regolatorio di riferimento, così come determinato dall'Ente Territorialmente Competente e riepilogato all'Appendice I, Tabella 2 di seguito riportata.

	Schema I	Schema II	Schema III	Schema IV
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all'Articolo 5	SI	SI	SI	SI
Modalità di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 e all'Articolo 7	SI	SI	SI	SI
Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui all'Articolo 10 e all'Articolo 11	SI	SI	SI	SI
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 13, all'Articolo 17 e all'Articolo 18	SI	SI	SI	SI

Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e <i>online</i> di cui all'Articolo 19 e all'Articolo 22	n.a.	SI	SI	SI
Obblighi di servizio telefonico di cui all'Articolo 20 e all'Articolo 22	SI	SI	SI	SI
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3)	SI	SI	SI	SI

TITOLO VII – DISPOSIZIONI FINALI

Art. 19 – Violazioni ai principi e agli standard definiti dalla Carta di qualità

Qualsiasi violazione ai principi e agli standard fissati dalla presente Carta può essere segnalata dal diretto interessato, in forma scritta, sull'apposita modulistica, all'Ufficio TARI.

Nel caso di reclamo fatto di persona, è compito dell'addetto all'ufficio che riceve il reclamo redigere segnalazione nel modulo disponibile, da far sottoscrivere all'utente relativamente a quanto è ritenuto oggetto di violazione, riportando tutti i dettagli e allegando documentazione utile.

Entro il termine di 30 gg. (che decorrono dalla data di registrazione del reclamo al protocollo generale), l'Ufficio TARI riferirà all'utente sull'esito degli accertamenti compiuti e comunicherà i tempi entro i quali provvederà alla rimozione delle irregolarità, qualora riscontrate.

L'utente, nel caso di mancata o insufficiente risposta entro il termine dei 30 giorni, può presentare una segnalazione ad ARERA (autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente) allegando la relativa documentazione e trasmettendo copia dell'istanza già inviata al Comune e rimasta inevasa o non accolta.



CARTA della QUALITA' dei SERVIZI

EDIZIONE 2022

 **econoVA**

Sommario

1. SEZIONE 1.....	3
1.1 PREMessa.....	3
1.2 OGGETTO E AMBITO DI APPLICAZIONE DELLA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI.....	4
1.3 VALIDITÀ DELLA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI	6
1.4 PRESENTAZIONE DEL GESTORE: ECONOVA	7
2. SEZIONE 2	11
2.1 I PRINCIPI FONDAMENTALI	11
2.2 I NOSTRI IMPEGNI	17
2.3 COMPORTAMENTO DEL PERSONALE.....	19
2.4 COLLABORAZIONE DEI CITTADINI.....	19
2.5 LA POLITICA AZIENDALE	19
2.6 CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO	21
2.7 TUTELA AMBIENTALE, RECUPERO E SICUREZZA.....	23
2.8 RECUPERO E VALORIZZAZIONE DEI RIFIUTI.....	25
3. SEZIONE 3	26
3.1 INFORMAZIONE AL CLIENTE E ALL'UTENTE.....	26
3.2 SCELTA DELLO SCHEMA DI SERVIZIO.....	27
3.3 OBIETTIVI PREVISTI PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO.....	27
3.4 INDICATORI DI QUALITÀ	28

3.5	SITUAZIONI DI PERICOLO STRADALE.....	29
3.6	PERCEZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO	30
3.7	INDENNIZZI PER I MANCATI SERVIZI	30
3.8	GESTIONE DEI RECLAMI.....	31
3.9	DEROGHE	32
4.	SEZIONE 4.....	34
4.1	CONSUNTIVO ANNO 2021.....	34
5.	SEZIONE 5.....	36
5.1	CONTATTI.....	36
6.	SEZIONE 6.....	38
6.1	MODULO RECLAMO	38
7.	SEZIONE 7.....	40
7.1	GLOSSARIO.....	40

1. Sezione 1

1.1 Premessa

La qualità del servizio fornito e l'attenzione ai bisogni del cittadino-cliente sono gli obiettivi prioritari che guidano il Gestore nella conduzione dell'appalto di igiene urbana nell'ambito del territorio dell'Unione dei Comuni del Gerrei.

Operare nel settore dell'Igiene Ambientale è complesso in quanto i fattori esterni al lavoro svolto quotidianamente dall'azienda condizionano i risultati dell'impegno degli operatori.

La complessiva pulizia della città dipende fortemente dall'uso della città stessa, dal senso civico degli abitanti delle singole strade e da chi in quelle strade vi transita anche per breve periodo.

Il territorio dei Comuni negli ultimi dieci anni ha notevolmente cambiato il suo volto: sono aumentati i servizi terziari (banche, uffici), tante sono le manifestazioni fieristiche che portano in città ospiti occasionali, tanti sono, soprattutto, i turisti stagionali.

Pertanto, sono mutate anche le esigenze di pulizia e le modalità con cui effettuare la pulizia stessa.

Questa Carta della qualità dei servizi contiene gli standard di qualità e i tempi dei servizi che il raggruppamento gestore si impegna a offrire ai cittadini.

È un impegno a senso unico e ovviamente l'azienda vi potrà tenere fede solo con la fattiva collaborazione di tutti i cittadini, veri padroni della loro città.

L'ambiente ed il suo stato di mantenimento, che non deve scendere sotto gli standard attuali ma certamente migliorare, è un impegno che ciascuno deve sentire.

Anche perché occorre pensare al rifiuto non come a qualcosa che non serve più ma come a una vera e propria risorsa, a qualcosa da recuperare e riutilizzare.

Evitare di buttare in terra la carta del gelato o raccogliere con apposita paletta "i regalini" delle passeggiate con il proprio cane, devono divenire azioni abitudinarie.

Esattamente come ricordarsi che il cassonetto è fatto per mettervi i rifiuti all'interno e non all'esterno.

Questo documento è uno strumento di controllo nelle mani dei cittadini ed è anche una finestra di dialogo fra l'Amministrazione Pubblica, il gestore dei Servizi e la comunità servita.

1.2 Oggetto e ambito di applicazione della Carta della qualità dei servizi

La Carta del servizio di gestione dei rifiuti urbani ed assimilati è il documento attraverso il quale Econova, di seguito "*il Gestore*", in qualità di erogatore di pubblico servizio, indica i principi fondamentali e gli standard di qualità del servizio e dichiara agli utenti gli impegni che assume per garantire il miglioramento della qualità del servizio, sulla base di quanto definito con l'Unione dei Comuni del Gerrei, il soggetto pubblico di regolazione del servizio.

La Carta della qualità dei servizi in particolare:

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

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

- il contratto stipulato tra l'Unione dei Comuni del Gerrei e il Gestore, che definisce diritti e obblighi delle parti;

- il Capitolato del servizio di gestione rifiuti e i suoi allegati, in cui sono indicate le modalità operative del Gestore, gli standard di servizio, le modalità di controllo da parte del Comune e ogni altro aspetto per il quale si rimandi al Capitolato stesso.

La Carta della qualità dei servizi di gestione dei rifiuti urbani e assimilati approvata dall'Unione e applicata dal Gestore per il servizio erogato, è stata emessa in adempimento della normativa di seguito indicata:

- direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- art. 11 comma 2 legge 30 luglio 1999 n. 286, come modificato dal D.Lgs.150/2009 "Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n.59";
- decreto legislativo n. 152 del 3 aprile 2006 "Norme in materia ambientale", parte quarta "Norme in materia di gestione dei rifiuti e di bonifica dei siti inquinati";
- legge n. 244/2007 (legge finanziaria per il 2008) art. 2 comma 461;
- delibera ARERA 444/2019/R/RIF del 31 ottobre 2019;
- delibera ARERA 15/2022/R/RIF del 18 gennaio 2022.

La presente Carta della qualità dei servizi, considerate le peculiarità di ciascun territorio locale servito, è completata da apposito materiale informativo reso disponibile presso l'Ufficio relazioni con il Pubblico dell'Unione dei Comuni del Gerrei e nei canali internet istituzionali predisposti dal Gestore. Nel materiale informativo si indicano:

- le modalità specifiche di erogazione del servizio;
- gli orari di apertura al pubblico del Centro di Raccolta, comunque resi autonomamente disponibili sul sito internet del gestore;

- l'ubicazione e gli orari di apertura al pubblico degli sportelli fisici e online più prossimi all'Unione dei comuni comunque resi autonomamente disponibili sul sito internet del gestore;
- i recapiti telefonici e gli indirizzi di posta elettronica del Gestore che possono essere utilizzati per richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

1.3 Validità della Carta della qualità dei servizi

La presente Carta della qualità dei servizi, redatta sulla base dello schema di riferimento approvato dall'Unione dei Comuni del Gerrei, ha validità pari a quella del Contratto per la gestione del servizio o nel rispetto del principio di continuità del servizio pubblico di gestione dei rifiuti urbani quale servizio universale, fino alla decorrenza del nuovo affidamento, ed è soggetta a revisione annuale. Annualmente potranno essere verificati e revisionati anche i contenuti del Materiale Informativo. Potrà essere aggiornata in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative del servizio, all'adozione di standard migliorativi, a nuove esigenze manifestate dall'Ente, dal Gestore e dall'utenza. La Carta approvata sarà resa disponibile presso gli uffici URP comunali nonché gli sportelli e sul sito internet oltre, ovviamente, ai siti istituzionali del Gestore. Econova informerà l'utenza, con i mezzi ritenuti più adeguati e capillari, entro tre mesi dalla pubblicazione o dall'eventuale modifica del documento. Eventuali modifiche saranno accompagnate da una relazione descrittiva dei criteri di revisione e le modalità previste per il loro conseguimento inviata all'Ente. Le modifiche saranno valutate ed eventualmente approvate dall'Ente. Le nuove regole saranno adottate e seguite avendo cura di ridurre al minimo il disagio per gli utenti. Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività di ripristino del servizio sono da considerarsi validi in condizioni di normale esercizio, inteso come la normale attività svolta dal gestore per garantire i livelli di servizio indicati nel presente documento. Sono esclusi gli eventi dovuti a fatti indipendenti dalla volontà e dalle capacità del gestore, di carattere straordinario e imprevedibile (a titolo esemplificativo, danni causati da terzi con esclusione dei subappaltatori, scioperi non programmati, atti dell'Autorità pubblica indipendenti da colpa del gestore, calamità naturali, ecc.).

1.4 Presentazione del Gestore: Econova



ECONOVA S.r.l. è una società che nasce dalla volontà e dalla tenacia dei soci fondatori, forti di una pluriennale esperienza nel settore di igiene urbana e ambientale. I servizi d'igiene urbana che vengono erogati consistono nella pulizia delle strade e in tutte quelle attività che risultano necessarie alla gestione dell'intero ciclo dei rifiuti: raccolta, selezione, trattamento, recupero e smaltimento.

Oltre alla gestione del servizio di nettezza urbana nei Comuni, la società si occupa della raccolta di rifiuti speciali presso aziende artigiane e industriali.

A fianco dei servizi di raccolta, trasporto e trasformazione dei rifiuti, ECONOVA S.r.l. propone consulenze ambientali e un'ampia gamma di servizi d'igiene ambientale a favore di enti pubblici e privati, anche nella formula del pronto intervento.

Tutte le attività dell'azienda sono finalizzate alla tutela e alla valorizzazione dell'ambiente cittadino, con una linea di sviluppo che integra tecnologia e servizi innovativi, garantendo il risultato e la piena soddisfazione del cliente.

ECONOVA S.r.l. ha come "mission" l'onestà, un attento dialogo con clienti e fornitori e il rispetto della natura e di tutto l'ambiente che la circonda.

Lavoriamo con attenzione e rispetto a favore di enti pubblici, ditte e privati nella consapevolezza che ogni nostro referente è una persona che come noi, ha a cuore il futuro sostenibile del pianeta. Per questo, oltre alla professionalità di ogni nostro operatore, ogni metodologia applicata è effettuata nel rispetto delle normative vigenti e con la qualità e l'affidabilità riconosciute.

Certificazioni

ECONOVA S.r.l. ha in corso le seguenti certificazioni:

ISO 9000: 2015 - ISO 14000:2015 - ISO 45001:2018 – SA8000:2014



Titoli – Raccolta e trasporto rifiuti

L'Azienda è iscritta all'**Albo Nazionale Gestori Ambientali**.

Ultimo provvedimento
nr. **TO/25318**
della Sezione Regionale presso la C.C.I.A.A. di Torino

Le **categorie** e **classi** di iscrizione sono le seguenti:

- ❖ **CAT. 1 raccolta e trasporto di rifiuti urbani CLASSE B** (inferiore a 500.000 abitanti e superiore o uguale a 100.000 abitanti)
 - sottocategoria **attività di spazzamento meccanizzato CAT. 1 CLASSE D**
 - sottocategoria **attività di gestione centri di raccolta CAT. 1 CLASSE D**
- ❖ **CAT. 4 raccolta e trasporto di rifiuti speciali non pericolosi CLASSE D** (quantità annua complessivamente trattata superiore o uguale a 6.000 tonnellate e inferiore a 15.000 tonnellate)
- ❖ **CAT. 5 raccolta e trasporto di rifiuti speciali pericolosi CLASSE E** (quantità annua complessivamente trattata superiore o uguale a 3.000 tonnellate e inferiore a 6.000 tonnellate)
- ❖ **CAT. 8 intermediazione e commercio di rifiuti senza detenzione dei rifiuti stessi CLASSE D** (quantità annua complessivamente trattata superiore o uguale a 6.000 t. e inferiore a 15.000 t.)

Organico della società

- n. 1 AMMINISTRATORE
- n. 2 DIRIGENTI
- n. 5 IMPIEGATI
- n. 6 CAPO SERVIZI
- n. 140 OPERAI

Automezzi in dotazione

ECONOVA S.r.l. dispone di veicoli per la raccolta differenziata, autocompattatori, autocarri

scarrabili per offrire un servizio completo e chiavi in mano in risposta a ogni esigenza di servizio di raccolta, pulizia e smaltimento rifiuti.

ATTREZZATURA	Q.TÀ
Autocompattatori 3/4 assi	8
Autocompattatori 2 assi	8
Motrice per scarrabili	4
Autocarri con attrezzatura costipatrice o vasca semplice	31
Spazzatrici aspiranti 4/6 m³	3
Automezzi tipo Piaggio Porter o Apecar	5
Autocarro a pianale e sponda idraulica	10

Sedi

TORINO

c.so Luigi Einaudi, 30

VOLVERA

Via Scalenghe, 15

2. Sezione 2

2.1 I principi fondamentali

EGUAGLIANZA e IMPARZIALITÀ del SERVIZIO

Il rapporto con cui Econova si pone nei confronti dei cittadini serviti è costruito e continuerà a basarsi su principi di eguaglianza ed imparzialità.

Il Gestore, nell'erogazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani ed assimilati, si impegna al rispetto del **principio di eguaglianza** dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi.

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

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

Comunque, il Gestore si impegna a raggiungere, previa adeguata programmazione, il medesimo livello di servizio reso agli utenti in tutto il territorio di competenza, compatibilmente con le differenti caratteristiche territoriali e nel rispetto delle indicazioni dell'Ente.

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

A tale scopo, il Gestore provvede a:

- organizzare e mantenere attivo un sito web funzionante e accessibile, nel rispetto degli standard internazionali. Per "accessibilità" si intende un insieme di tecniche ed

applicazioni progettuali volte a rendere i contenuti informativi di un sito web raggiungibili e fruibili dal maggior numero di soggetti, cercando di eliminare, per quanto possibile, gli ostacoli, di tipo tecnologico (computer non aggiornati, compatibilità con differenti browser e risoluzioni video) e relativi alle disabilità (difficoltà visive);

- garantire per quanto possibile l'accesso alle informazioni anche agli utenti stranieri, predisponendo appositi sistemi di agevolazione per l'accesso ai servizi amministrativi e commerciali quali la possibilità di richiedere/fornire informazioni via mail in diverse lingue (almeno italiano e inglese), la pubblicazione e ostensione presso gli sportelli fisici e sul sito internet di opuscoli informativi in diverse lingue contenenti le informazioni di base inerenti il servizio;
- in occasione di interruzioni programmate o non programmate nell'erogazione del servizio minimizzare il disagio conseguente;

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

Il servizio viene fornito agli abitanti del territorio che l'Azienda gestisce ed è regolato dal Contratto di Servizio stipulato con l'Unione dei Comuni del Gerrei.

RISPETTO delle NORMATIVE

L'Azienda è costantemente impegnata a rispettare tutte le prescrizioni di legge e a sviluppare programmi e procedure che ne garantiscano il controllo.

Nel settore "Igiene Ambientale" la nostra Società possiede le certificazioni ISO 14001 e ISO 45001 (aggiunte alla certificazione ISO 9001) relativamente alla progettazione ed erogazione

del servizio di gestione integrata dei rifiuti.

L'Azienda è inoltre impegnata nel raggiungimento degli standard qualitativi fissati dalle leggi, in particolare per quello che riguarda la raccolta differenziata.

CONTINUITÀ

La Econova fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni secondo le modalità previste nel Capitolato e relativi allegati. Solo condizioni indipendenti dalla volontà aziendale (impedimenti di terzi, eventi naturali, scioperi) costituiscono deroga a ciò. Gli eventuali disservizi che si potrebbero verificare vedranno l'impegno massimo dell'azienda per essere contenuti nel tempo.

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

PARTECIPAZIONE

Il cittadino ha il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano. Può presentare reclami e istanze, produrre memorie e documenti, formulare osservazioni e suggerimenti per il

miglioramento del servizio. Tali prerogative possono essere utilizzate anche dalle Associazioni dei cittadini consumatori.

Il Gestore garantisce sempre la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, che per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori.

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 e alle informazioni detenuti dal gestore rispetto ai quali l'utente medesimo vanta un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente a 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. Le modalità di esercizio del diritto di accesso sono regolate dall'art. n. 25 della medesima Legge e possono essere esercitate inviando richiesta formale tramite i seguenti canali:

- PEC: econova@pec.econovasrl.com

EFFICACIA ED EFFICIENZA

La Compagine persegue l'obiettivo del costante miglioramento dei servizi attraverso l'innovazione tecnologica e organizzativa, adottando le soluzioni adeguate al continuo incremento dell'efficienza e dell'efficacia delle prestazioni erogate a tutela della qualità ambientale, conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.

CORTESIA

Il Gestore garantisce all'utente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo. A tal fine i dipendenti sono tenuti ad agevolare l'utente nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi, a impegnarsi a soddisfare, ove possibile, le sue richieste, a indicare le proprie generalità (sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche) e a dotarsi di tesserino di riconoscimento nel rispetto della normativa vigente.

CHIAREZZA E COMPRENSIBILITÀ DEI MESSAGGI

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

TUTELA DELL'AMBIENTE

Nell'attuazione dei propri compiti Econova ha come obiettivo primario la salvaguardia dell'ambiente e la tutela della salute umana. Inoltre, assume il principio della tutela delle risorse primarie per attuare strategie ambientali volte a valorizzare e risparmiare le stesse, sia in termini economici che strutturali.

Il Gestore garantisce l'attuazione di un sistema di gestione ambientale, assicurando, per quanto connesso all'attività del servizio di gestione dei rifiuti urbani, il miglioramento continuo, la conformità alle norme di settore, la prevenzione e la riduzione integrate dell'inquinamento.

Il Gestore nello svolgimento del servizio e di ogni attività garantisce, nei limiti delle proprie competenze, la tutela della salute e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori, nonché la salvaguardia dell'ambiente.

Il Gestore è tenuto a rispettare, anche per quanto attiene gli appalti, le leggi che disciplinano

le attività in tali settori, con particolare riguardo al D.Lgs. 9 aprile 2008, n. 81 in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro.

Resta comunque dovere civico e responsabilità degli utenti contribuire alla qualità del servizio adottando comportamenti rispettosi dell'ambiente e del pubblico decoro.

Il Gestore si impegna ad avviare quanto prima un dialogo, con modalità di concertazione a livello regionale, con le Associazioni di tutela del consumo al fine di strutturare un sistema di monitoraggio sulla soddisfazione dell'utenza che coinvolga anche l'operato delle riferite Associazioni.

PRIVACY

Il Gestore si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del D.Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali". In particolare, i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere al gestore la corretta erogazione del servizio, e sugli stessi sono effettuate le operazioni necessarie a tal fine, quali raccolta, registrazione, conservazione, consultazione, 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 a esse attribuite per legge, quale ad esempio l'Amministrazione finanziaria.

2.2 I nostri impegni

I servizi devono corrispondere alle aspettative dei cittadini, garantendo nel contempo un utilizzo efficiente delle risorse.

1. FORNIRE SERVIZI EFFICACI ED EFFICIENTI

Garantire i servizi ai cittadini rispettando i criteri di efficacia ed efficienza.

2. ASSICURARE LA CONTINUITÀ DEI SERVIZI

Continuità e regolarità sono condizioni essenziali per rispettare gli impegni relativi ai singoli servizi.

3. VERIFICARE I RISULTATI OTTENUTI

Misuriamo continuamente le nostre prestazioni, avviando con tempestività le eventuali azioni correttive necessarie.

4. MIGLIORARE CONTINUAMENTE LE NOSTRE PRESTAZIONI

Tutta la Compagine è impegnata nel miglioramento degli attuali standard di qualità.

5. RISPETTARE L'AMBIENTE

La salvaguardia dell'ambiente è la nostra ragione di esistere in tutte le attività e soprattutto nello smaltimento dei rifiuti e nella valorizzazione dei materiali riciclabili raccolti separatamente.

6. GARANTIRE LA SICUREZZA

La salute e la sicurezza dei dipendenti e dei cittadini costituiscono un impegno primario.

7. INFORMARE IN MODO ESAURIENTE

I cittadini hanno diritto di accesso agli atti e alle informazioni che li riguardano.

La nostra Compagine si impegna a far sì che gli strumenti di informazione siano chiari, comprensibili ed accessibili al pubblico.

8. ASCOLTARE E TUTELARE I CITTADINI

Appositi canali sono a disposizione dei cittadini per comunicarci reclami e suggerimenti.

9. PROMUOVERE L'EDUCAZIONE AMBIENTALE

L'attenzione verso l'ambiente deve diventare un patrimonio comune: sono previste azioni di sensibilizzazione e, in determinati casi, anche di sanzionamento dei comportamenti errati.

10. ESSERE CORTESI

Il nostro comportamento verso i cittadini deve essere improntato a rispetto e cortesia.

11. ESSERE IMPARZIALI

Consideriamo fondamentali i principi di eguaglianza dei cittadini e di imparzialità nei loro confronti, a prescindere da fattori di razza, sesso, lingua.

Garantiamo perciò parità di trattamento, nell'ambito di aree territoriali e categorie tecniche omogenee.

12. CORREGGERE RAPIDAMENTE I NOSTRI ERRORI ED EVITARNE IL RIPETERSI

Se, nonostante il nostro impegno, le cose non dovessero andare per il verso giusto, ci impegniamo a rimediare rapidamente ed imparare dai nostri errori.

2.3 Comportamento del personale

La nostra Compagine cura la formazione del personale affinché tratti i Clienti con rispetto e cortesia, risponda ai loro bisogni, ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

I dipendenti sono altresì tenuti ad indicare le proprie generalità, sia nel rapporto personale sia nelle comunicazioni telefoniche.

2.4 Collaborazione dei cittadini

L'impegno del Gestore, da solo, non può produrre risultati duraturi senza il contributo dei cittadini.

Questi ultimi, pertanto, sono invitati ad aiutare a mantenere la città pulita ed a salvaguardare l'ambiente, in particolare:

- rispettando le disposizioni del nuovo regolamento per la gestione dei rifiuti urbani, separando i materiali in modo differenziato;
- mantenendo pulito il marciapiede prospiciente alla propria abitazione;
- segnalando ogni violazione ai regolamenti ed alla normale civile convivenza.

2.5 La politica aziendale

La Compagine, nell'ottica di perseguire obiettivi di efficacia, efficienza ed economicità, intende gestire in modo integrato la qualità, l'ambiente e la sicurezza nello svolgimento delle proprie attività d'istituto; quest'intento si traduce nell'applicazione dei seguenti principi generali:

1. assicurare ai cittadini il rispetto delle prescrizioni legislative;
2. affrontare le problematiche ambientali e quelle relative alla salute e alla sicurezza dei lavoratori, siano essi nostri dipendenti. o di imprese esterne;

3. diffondere presso dipendenti, cittadini, fornitori e clienti una cultura orientata alla tutela e al rispetto dell'ambiente;
4. perseguire il miglioramento continuo delle prestazioni attraverso interventi mirati alla protezione dell'ambiente circostante, dei lavoratori e della soddisfazione del cliente;
5. operare in modo aperto e collaborativo con le autorità locali e con la cittadinanza;
6. perseguire lo sviluppo di un Sistema di Gestione Integrato (Qualità, Ambiente e Sicurezza), caratterizzato dall'identificazione di obiettivi, programmi di attuazione e strumenti di verifica, nonché dall'impiego di procedure e istruzioni;
7. acquisire informazioni in merito alle aspettative espresse e inesprese del cliente inerenti alla qualità del prodotto o del servizio erogato;
8. identificare eventuali inefficienze e potenziali aree di risparmio e aumentare l'efficienza dei processi;
9. assicurare una corretta progettazione, conduzione delle attività e manutenzione degli impianti collegati, anche nel caso di attività affidate a imprese terze;
10. valutare preventivamente le implicazioni ambientali, di qualità e di sicurezza di eventuali nuove attività;
11. istituire e mantenere una o più funzioni dedite al controllo tecnico ambientale, di sicurezza e qualità, indipendenti dagli enti responsabili della gestione operativa;
12. prevenire incidenti che possano avere effetti sull'ambiente, sulla salute e sicurezza dei lavoratori e predisporre le necessarie procedure di emergenza mirate ad un efficace e pronto contenimento degli impatti, in collaborazione con gli organismi preposti;
13. formare e addestrare il personale al rispetto dei principi della tutela dell'ambiente e della salute e sicurezza sul lavoro, della normativa ambientale e delle procedure interne;

14. assicurare la disponibilità delle risorse indispensabili per stabilire, attuare e mantenere attivo il sistema di gestione aziendale.

2.6 Continuità e regolarità del servizio

La Econova si impegna a garantire la continuità e regolarità del servizio di igiene urbana, avvalendosi di una struttura organizzativa che le consente di monitorare lo svolgimento regolare delle azioni programmate.

Il conseguimento di questi obiettivi è favorito dall'esistenza di un collegamento telefonico fra gli operatori e le sedi aziendali nonché dalla presenza costante, sul territorio, di assistenti tecnici addetti alla verifica del servizio e alla soluzione di problematiche impreviste.

Si riportano di seguito le descrizioni e gli standard relativi alle principali attività del servizio.

a. Raccolta rifiuti solidi urbani

La raccolta dei rifiuti domestici viene effettuata in tutta la città mediante il ritiro direttamente presso l'abitazione dei cittadini, attraverso quindi il metodo "porta a porta", nel rispetto del seguente calendario:

- Periodo invernale (01 ottobre – 30 aprile):
 - SECCO RESIDUO: lunedì;
 - UMIDO ORGANICO: martedì e sabato;
 - PLASTICA: mercoledì;
 - VETRO E BARATTOLAME: giovedì;
 - CARTA E CARTONE: venerdì
- Periodo estivo (01 maggio – 30 settembre):
 - SECCO RESIDUO: lunedì;

- UMIDO ORGANICO: martedì, giovedì e sabato;
- PLASTICA: mercoledì;
- VETRO E BARATTOLAME: lunedì nei comuni di Ballao e Goni, martedì nel Comune di S. Basilio, mercoledì nel Comune di S. Andrea Frius, giovedì nei comuni di S. Nicolò Gerrei e Armungia, venerdì nel Comune di Silius, sabato nel Comune di Villasalto.
- CARTA E CARTONE: venerdì

Eventuali ritardi nel servizio saranno dovuti a cause estranee all'organizzazione, quali impedimenti dovuti a:

- Veicoli in sosta non autorizzata;
- Lavori stradali;
- Chiusura impianti di smaltimento;

Viene in ogni caso garantito, nell'arco delle 24 ore successive, il ritiro dei rifiuti tralasciati.

Il ritiro verrà effettuato secondo le modalità e gli orari debitamente comunicati mediante opuscoli informativi distribuiti alla cittadinanza.

Il Gestore garantisce inoltre la raccolta dei rifiuti presso mercati rionali della città, con la contemporanea opera di pulizia e igienizzazione delle aree interessate;

b. **Raccolta rifiuti ingombranti**

Il servizio viene svolto con le seguenti modalità:

1. Con l'effettuazione di un servizio domiciliare, per l'asportazione di mobilio, suppellettili, elettrodomestici etc.

2. Con la consegna diretta dell'utente presso il CCR comunale negli orari di apertura dello stesso.

L'organizzazione prevede la suddivisione del territorio cittadino in più zone (Centrali, Periferiche, Frazioni), per le quali il servizio viene svolto secondo il programma concordato.

Il mancato rispetto del programma medio teorico è dovuto essenzialmente ai seguenti impedimenti:

- Traffico veicolare;
- Veicoli in sosta non autorizzata;
- Lavori stradali;
- Condizioni meteorologiche.

2.7 Tutela ambientale, recupero e sicurezza

Il Gestore promuove e attua la raccolta differenziata sia dei materiali recuperabili e suscettibili di riciclo (carta, plastica, vetro, metalli) sia dei cosiddetti "rifiuti urbani pericolosi" (pile, farmaci); tali attività vengono svolte con le modalità qui di seguito indicate.

Econova provvede al monitoraggio continuo delle quantità raccolte in modo differenziato.

a. **Materiali recuperabili**

- VETRO E ALLUMINIO: la raccolta avviene:
 - a domicilio, presso esercizi commerciali e presso i produttori domestici;
 - sfuso senza sacco, all'interno di apposito contenitore di colore verde;
 - nella giornata del **giovedì** presso tutti i comuni durante il periodo invernale (01 ottobre – 30 aprile);
 - durante il periodo estivo (01 maggio – 30 settembre) si segue il seguente calendario:
 - Lunedì: Ballao e Goni;

- Martedì: S. Basilio;
- Mercoledì: S. Andrea Frius;
- Giovedì: S. Nicolò Gerrei e Armungia;
- Venerdì: Silius;
- Sabato: Villasalto.

- **CARTA E CARTONE**: la raccolta avviene:

- a domicilio, presso esercizi commerciali e presso i produttori domestici;
- sfuso senza sacco, all'interno di apposito contenitore o all'interno di scatole di cartone;
- nella giornata del **venerdì** presso tutti i comuni durante tutto il periodo dell'anno.

- **CONTENITORI IN PLASTICA**: la raccolta degli imballaggi in plastica avviene:

- a domicilio, presso esercizi commerciali e presso i produttori domestici;
- all'interno di sacchi di plastica semi-trasparenti ben chiusi (NO sacchi coprenti);
- nella giornata del **mercoledì** presso tutti i comuni durante tutto il periodo dell'anno.

- **FRAZIONE UMIDA ORGANICA**: la raccolta avviene:

- a domicilio, presso esercizi commerciali e presso i produttori domestici;
- all'interno di sacchi biodegradabili e compostabili, all'interno dell'apposito contenitore di colore marrone;
- nelle giornate di **martedì** e **sabato** presso tutti i comuni durante il periodo invernale (01 ottobre – 30 aprile);
- nelle giornate di **martedì**, **giovedì** e **sabato** presso tutti i comuni durante il periodo estivo (01 maggio – 30 settembre);

2.8 Recupero e valorizzazione dei rifiuti

In virtù dell'accordo Quadro ANCI-CONAI, il Gestore si impegna a conferire presso le Piattaforme di recupero indicate dai Consorzi obbligatori di filiera i materiali raccolti in modo differenziato.

Il CONAI si impegna a remunerare il materiale secondo gli accordi stipulati annualmente.

I Consorzi obbligatori sono:

- Acciaio → "RICREA"
- Alluminio → "CIAL"
- Carta → "COMIECO"
- Legno → "RILEGNO"
- Plastica → "CO.RE.PLA"
- Vetro → "CO.RE.VE"
- Batterie al piombo esauste e rifiuti piombosi → "COBAT"

3. Sezione 3

3.1 Informazione al cliente e all'utente

Econova utilizza una pluralità di strumenti di comunicazione al fine di garantire che il cliente e l'utente siano costantemente informati su tutte le procedure e le iniziative aziendali che possano interessarli.

Tali strumenti sono di seguito elencati:

a. Ufficio informazioni

- Tale ufficio (tel. **011.9624711 – numero verde dedicato 800.609.426**) fornisce informazioni relative ai servizi erogati, quali la frequenza di svolgimento dei servizi programmati, dati relativi alle quantità di rifiuti raccolte, ecc...

b. Materiale informativo

- La nostra Compagine predispone opuscoli inerenti ai servizi erogati e contenenti consigli sul corretto utilizzo delle attrezzature di raccolta, con particolare riguardo al "come" e "dove" collocare i vari tipi di rifiuti, per la tutela e la sicurezza per l'ambiente

c. Sito web consortile

- Tutte le informazioni e gli aggiornamenti saranno pubblicati nelle pagine del sito web del Comune: www.econovasrl.com.

d. Informazioni nelle scuole e dei cittadini

- Vengono organizzati incontri e interventi informativi con gli allievi delle scuole cittadine per illustrare i servizi di igiene ambientale e promuovere la raccolta differenziata.
- I Clienti hanno diritto ad ottenere informazioni circa le modalità giuridiche e tecniche di espletamento del servizio e di accedere ai registri e agli archivi nei modi e nelle forme previste dalla legislazione vigente e dal Regolamento aziendale in essere.

- I Clienti e gli utenti vengono informati delle decisioni che li riguardano, delle loro motivazioni e delle possibilità di reclamo e degli strumenti contro di esse.

3.2 Scelta dello schema di servizio

Posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori ai sensi dell'articolo 3 del TQRIF allegato alla delibera ARERA 15/2022, stabilito dall'ETC Unione dei comuni del Gerrei:

Schema regolatorio 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	SCHEMA I LIVELLO QUALITATIVO MINIMO	SCHEMA III LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO
	QUALITÀ CONTRATTUALE = SI	SCHEMA II LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO	SCHEMA IV LIVELLO QUALITATIVO AVANZATO

3.3 Obiettivi previsti per l'erogazione del servizio

Econova, durante l'erogazione giornaliera dei servizi previsti, si impegna nel raggiungimento dei seguenti obiettivi così dettagliati:

Servizio	Obiettivo
% sacchetti R.S.U. da ritirare	95% (*)
% sacchetti R.D. da ritirare	95% (*)
% contenitori R.S.U./R.D. da svuotare	95% (*)

(*) rispetto al pianificato.

3.4 Indicatori di qualità

La qualità dei servizi erogati è espressa in indicatori di qualità che sono oggetto di verifica su tre fronti:

- da parte del Gestore, mediante i sistemi interni di controllo della qualità;
- da parte dei cittadini, attraverso il riscontro sul territorio dello stato dell'igiene ambientale;
- da parte del Comune, tramite indagini statistiche sistematiche e indipendenti.

Gli indicatori di qualità sono valori numerici che rappresentano la percentuale dei rilievi almeno sufficienti sul totale dei rilievi effettuati con metodi statistici.

Per ciascun servizio riportiamo gli indicatori di qualità scelti come significativi e, nelle prossime edizioni, riporteremo i consuntivi dell'anno in corso e gli obiettivi che il Gestore si pone per il biennio futuro.

Gestione dei Rifiuti indifferenziati

- **Decoro e funzionalità dei contenitori:** considera l'aspetto del contenitore che deve essere pulito, senza scritte e pubblicità non autorizzata; inoltre non deve emanare odori sgradevoli; deve essere funzionante, cioè integro, non deformato e le parti meccaniche devono essere tutte funzionanti;
- **Pulizia area circostante i contenitori:** la pulizia è considerata efficace quando non ci sono rifiuti a terra;
- **Puntualità del servizio:** considera la puntualità del ritiro da parte degli addetti, con particolare attenzione al caso di raccolta "porta a porta" direttamente al domicilio dell'utente.

Tabella degli indicatori di qualità

Indicatore	Consuntivo 2021	Obiettivo 2022	Obiettivo 2023
Decoro e funzionalità dei contenitori	75%	80%	85%
Pulizia area circostante i contenitori	70%	75%	80%
Puntualità del servizio	85%	90%	95%

i dati inseriti in tabella sono desunti dall'esperienza diretta degli uffici

Gestione della Raccolta differenziata

- **Decoro e funzionalità dei contenitori:** considera l'aspetto del contenitore che deve essere pulito, senza scritte e pubblicità non autorizzata; inoltre non deve emanare odori sgradevoli; deve essere funzionante, cioè integro, non deformato e le parti meccaniche devono essere tutte funzionanti;
- **Pulizia area circostante i contenitori:** la pulizia è considerata efficace quando non ci sono rifiuti a terra;
- **Puntualità del servizio:** considera la puntualità del ritiro da parte degli addetti, con particolare attenzione al caso di raccolta "porta a porta" direttamente al domicilio dell'utente.

Tabella degli indicatori di qualità

Indicatore	Consuntivo 2021	Obiettivo 2022	Obiettivo 2023
Decoro e funzionalità dei contenitori	75%	80%	85%
Pulizia area circostante i contenitori	70%	75%	80%
Puntualità del servizio	85%	90%	95%

i dati inseriti in tabella sono desunti dall'esperienza diretta degli uffici

3.5 Situazioni di pericolo stradale

Situazioni di pericolo sulle strade, connesse ad incidenti o altre situazioni accidentali (caduta alberi, allagamenti, smottamenti, versamento liquidi ecc...) non sono di competenza del gestore. L'allarme deve essere comunicato agli organismi preposti al pronto intervento pubblico (Polizia Stradale, Polizia Provinciale, Polizia Municipale, Vigili del Fuoco, Corpo Forestale, ecc...). Le responsabilità connesse alla sicurezza, al completamento dei lavori ed alla riapertura al traffico delle aree oggetto dell'intervento sono in carico all'Ente proprietario della strada.

3.6 Percezione della qualità del servizio

Indice che riassume quanto nel complesso i cittadini si dichiarano soddisfatti del servizio.

Con l'obiettivo di migliorare i servizi, rendendoli più vicini alle esigenze dei cittadini, il Gestore esegue regolarmente campagne di monitoraggio della soddisfazione dei cittadini.

Nella Carta della qualità dei servizi verranno riportati, per ciascun servizio, il livello di soddisfazione rilevato alla fine dell'anno in corso e gli obiettivi che il Gestore si pone per il biennio futuro.

Tabella della percezione della qualità del servizio

Servizio	Indice di soddisfazione (da 0 a 100)		
	Consuntivo 2021	Obiettivo 2022	Obiettivo 2023
Gestione dei Rifiuti indifferenziati	70%	75%	80%
Gestione della Raccolta differenziata	70%	75%	80%
Gestione del Servizio di Igiene Urbana	70%	80%	85%

i dati inseriti in tabella sono desunti dall'esperienza diretta degli uffici in quanto durante l'anno 2021 non ci sono state campagne di valutazione presso gli utenti.

3.7 Indennizzi per i mancati servizi

Con la Carta della qualità dei servizi, la Econova assume precisi impegni nei confronti dei Cittadini sulla base di quanto previsto nel Contratto di Servizio con l'Unione dei Comuni del Gerrei.

Per questo, in caso di responsabilità attribuibili all'Azienda, oltre a quanto previsto in termini di penali economiche all'interno del Contratto di Servizio, Econova si impegna ad erogare prestazioni straordinarie a titolo di "ristoro" per i mancati servizi.

A titolo esemplificativo sono di seguito elencate alcune prestazioni di 'ristoro' che il Gestore si impegna a erogare di concerto con il Comune:

- Interventi complementari (da definire con le singole Amministrazioni).

3.8 Gestione dei reclami

Oltre alle indagini di "Customer Satisfaction", Econova monitora costantemente la soddisfazione dell'utenza attraverso i contatti diretti con i singoli cittadini, fonte importante anche per avere suggerimenti e proposte di cambiamento.

Nei casi di reclami su eventuali disservizi o di specifiche richieste individuali (ricevuti dal call center, via mail o via lettera) il Gestore si impegna a dare risposta entro **5 giorni** dalla data di ricezione dell'istanza, informando sui termini entro quali avrà provveduto a rimuovere le irregolarità o ad accogliere le richieste.

Nel caso in cui non sia possibile realizzare l'intervento, per motivazioni non imputabili al Gestore, verrà fornita l'apposita motivazione documentandone la causa.

Tabella dei reclami ricevuti

Oggetto del reclamo	2022	2023	% differenza
Cassonetti R.S.U. (posizione/spostamenti)	0	-	-15%
Cassonetti R.D. (posizione/spostamenti)	0	-	-15%
Raccolta R.S.U. (orari, rumorosità)	100	-	-15%
Raccolta R.D. (orari, rumorosità)	130	-	-15%

Servizio ingombranti	2	-	-15%
Discariche abusive	1	-	-15%
Servizi vari	1	-	-15%
TOTALE			-15%

Nel corso dell'anno è stato istituito il registro apposito per le segnalazioni e/o reclami che provengono dal territorio. I valori riportati nella tabella sono indicativi e rappresentano una proiezione di quanto registrato fino ad ora.

3.9 Deroghe

Per il calcolo dei tempi di erogazione dei servizi nei limiti degli standard assunti dalla presente Carta, non si terrà conto di tutti gli eventi esterni e indipendenti dalla volontà e dalle capacità della Società che, di fatto, impediscono o condizionano l'attività dell'Azienda.

I casi cui si fa riferimento con il presente punto sono, titolo indicativo non esaustivo:

- Eventi di carattere eccezionale esterni al Gestore o da questa non dipendenti, quali: catastrofi naturali, eventi franosi o climatici particolari (neve, gelo), indisponibilità o chiusura dei centri di smaltimento (discariche ecc...);
- Ritardi nel rilascio da parte di terzi di autorizzazioni e permessi per la predisposizione delle attrezzature e per lo svolgimento dei servizi;
- Scioperi, stati di agitazione e conflittualità dichiarata;
- Difficile rintracciabilità o indisponibilità del cliente o fattori di ritardo a lui direttamente imputabili.

LE SCHEDE ANNUALI

4. Sezione 4

4.1 Consuntivo anno 2021

In questa sezione si evidenziano i dati consuntivi dell'attività svolta nell'anno precedente, suddivisi per le diverse tipologie di servizi erogati.

Gestione dei Rifiuti indifferenziati	
Rifiuti Urbani indifferenziati raccolti (tonnellate)	527,84
Numero di cittadini serviti con il metodo "porta a porta"	7.317
Gestione della Raccolta Differenziata	
Carta e cartone raccolta (tonnellate)	229,72
Vetro e barattolame raccolti (tonnellate)	317,56
Plastica raccolta (tonnellate)	161,66
Ingombranti raccolti (tonnellate)	78,74
Altro materiale raccolto differenziatamente	
Rifiuti biodegradabili di cucine e mense raccolti (tonnellate)	655,28
TOTALE RACCOLTA DIFFERENZIATA (tonnellate)	197,08

I CONTATTI

5. Sezione 5

5.1 Contatti

Per un contatto diretto con la nostra Società:



Call center:

011-9624711 **Numero verde** dedicato **800.609.426**

per richieste informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, ecc...

dal lunedì al venerdì 8.00 – 18.00



Posta elettronica:

PEC: econova@pec.econovasrl.com

Mail: info@econovasrl.com



Sito web:

www.econovasrl.com

MODULO DI RECLAMO

6. Sezione 6

6.1 Modulo reclamo

Spett.le **ECONOVA Srl**
Corso Einaudi, 30
10129 Torino (TO)
info@econovasrl.com
econova@pec.econovasrl.com

MODULO RECLAMO Carta della qualità dei servizi Econova

Il sottoscritto _____ (cognome e nome) _____
residente a _____ via _____ n. _____
cap _____ tel. _____
eventuale e-mail _____ eventuale fax _____

esprime il seguente reclamo
(riportare il maggior numero di informazioni,
per meglio descrivere l'oggetto del reclamo, ad es. luogo, data, ora, evento...)

La informiamo che i dati personali richiesti con il presente modulo saranno trattati esclusivamente in ambito aziendale e per il tempo strettamente necessario al conseguimento delle finalità per le quali i dati sono stati richiesti, secondo quanto previsto dal D.Lgs. 30 giugno 2003 n. 196.

NON SARANNO ACCOLTI i moduli reclamo privi di indicazione del cognome e nome, indirizzo, telefono, nonché della firma del soggetto autore del reclamo.

Data

Firma

IL GLOSSARIO

7. Sezione 7

7.1 Glossario

Centro di raccolta (stazione ecologica)

I centri di raccolta comunali o intercomunali 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 e, per le frazioni non recuperabili, di smaltimento dei rifiuti urbani ed assimilati, 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.

Contratto di servizio

Atto che regola i rapporti tra Unione dei Comuni del Gerrei e il gestore per i servizi di gestione dei rifiuti urbani e assimilati, in relazione allo svolgimento del servizio stesso.

Giorni: giorni lavorativi

Gli standard, ove non indicato diversamente, sono espressi in giorni lavorativi, 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.

Raccolta differenziata

Raccolta idonea a raggruppare i rifiuti urbani in frazioni merceologiche omogenee.

Raccolta differenziata porta a porta

Raccolta differenziata dei rifiuti effettuata presso il domicilio.

Reclamo

Atto di tutela degli interessi dell'utente in caso di violazione dei principi e/o di mancato rispetto degli standard definiti nella Carta del servizio o delle condizioni di erogazione previste nel Regolamento del servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati da parte del gestore.

Rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE) e altri beni durevoli

Frigoriferi, lavatrici, televisori, computer, ecc... che hanno esaurito la loro durata.

Rifiuti ingombranti

Sono considerati rifiuti ingombranti: i mobili, gli elettrodomestici, i sanitari, le potature ed altri oggetti e materiali (purché provenienti da civili abitazioni) che, per loro natura o dimensioni, non possono essere inseriti nei contenitori.

Standard di servizio

Valore attribuito ai parametri qualitativi o quantitativi in grado di rappresentare i livelli di qualità relativi agli aspetti rilevanti del servizio, che il gestore è tenuto a rispettare. Lo standard può essere di tipo quantitativo, misurabile direttamente, o qualitativo, riferito a valori non misurabili.

Tributo/Tassa

È il tributo, istituito dalla Legge 147 del 27 dicembre 2013, destinato a finanziare i costi del servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti, a carico dell'utilizzatore.

Tariffa

È il corrispettivo per il servizio di raccolta, recupero e smaltimento dei rifiuti solidi urbani, come quello istituita ai sensi dell'art. 1 comma 668 della Legge 147 del 27 dicembre 2013 secondo cui: "i comuni che hanno realizzato sistemi di misurazione puntuale della quantità di rifiuti conferiti al servizio pubblico possono, con regolamento di cui all'articolo 52 del decreto legislativo n. 446 del 1997, prevedere l'applicazione di una tariffa avente natura corrispettiva, in luogo della TARI. [...]La tariffa corrispettiva è applicata e riscossa dal soggetto affidatario del servizio di gestione dei rifiuti urbani."; e quello riferibile al sistema di tariffazione puntuale previsto dalla LR. 16/2015.



Econova s.r.l..

TORINO

C.so Luigi Einaudi, 30

tel. 011.9624711

info@econovasrl.com

econova@pec.econovasrl.com

econova