

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



Approvato con deliberazione della Giunta Comunale n. \_\_\_ del \_\_\_/2022

**Premessa**

**Art.1 -**

**Definizioni.....**

**Art.2 - Informazioni generali**

- 2.1 - Cose'è la Carta e quali sono le sue  
finalità.....
- 2.2 - Periodo di validità.....
- 2.3 - Soggetti Gestori.....
- 2.4 - Dove trovare la carta della qualità dei  
servizi.....

**Art. 3 - Ambiti di**

**applicazione.....**

**Art.4 - Principi**

**fondamentali.....**

- 4.1 -  
Eguaglianza.....
- 4.2 -  
Imparzialità.....
- 4.3 - Sostenibilità, efficacia ed efficienza del  
servizio.....
- 4.4 - Coinvolgimento degli utenti e  
incentivi.....
- 4.5 - Informazioni e comunicazione agli  
utenti.....
- 4.6 - Continuità del servizio di igiene  
urbana.....

**Art. 5 - Obblighi di servizio.....**

- 5.1 - Obblighi riguardanti la  
TARI.....
- 5.2 - Attivazione, variazione e cessazione del servizio.....
- 5.3 - Richiesta di rettifica degli importi  
addebitati.....
- 5.4 - Risposta del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti.....

**Art. 6 - Reclami e richieste scritte di informazioni.....**

- 6.1 - Classificazione delle richieste scritte dell'utente.....
- 6.2 - Procedura di presentazione reclami scritti e richiesta informazioni.....
- 6.3 - Risposta del gestore.....

**Art.7 - Modalità e periodicità di pagamento, modalità di calcolo della Tari, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti.....**

- 7.1 - Termini per il pagamento della Tari.....
- 7.2 - Modalità di calcolo della Tari.....
- 7.3 - Modalità e strumenti di pagamento.....
- 7.4 - Periodicità di riscossione.....
- 7.5 - Modalità per la rateizzazione dei pagamenti.....
- 7.6 - Modalità e tempo di rettifica degli importi non dovuti.....

**Art.8 - Gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate.....**

- 8.1 - Qualità sono gli standard di qualità del servizio.....
- 8.2 - Come viene valutato il grado di soddisfazione dell'utente.....
- 8.3 - Come è verificato il rispetto degli standard di qualità.....
- 8.4 - Come sono aggiornati gli standard.....

**Art.9- Interventi per disservizi e per riparazioni delle attrezzature per la raccolta domiciliare**

- 9.1 - Modalità per la segnalazione di disservizi e la presentazione delle richieste di riparazione.....

**Art.10 Raccolta dei rifiuti.....**

- 10.1 - Raccolta porta a porta delle frazioni differenziate.....

10.2 - Servizio di raccolta dei rifiuti

abbandonati.....

10.3 - Raccolte non

ordinarie.....

10.4 - Servizio di ritiro per rifiuti

ingombranti.....

10.5 - Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di raccolta e

trasporto.....

**Art.13 - Spazzamento e lavaggio strade.....**

13.1 - Spazzamento.....

13.2-Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di spazzamento e lavaggio  
strade.....

**Art. 14 - Privacy.....**

### **Premessa**

- ai sensi della Deliberazione ARERA 18 gennaio 2022 – 15/2022/R/RIF, il Comune di Cercemaggiore, in assenza di Ente di governo dell'Ambito, regolarmente costituito ed operativo, assume la qualifica di Ente Territorialmente Competente (di seguito ETC) nel Servizio Integrato della gestione dei rifiuti urbani;
- con la soprarichiamata deliberazione ARERA si è approvato il nuovo Testo Unico per la Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF);

- ai sensi dell'art. 5.1 del TQRIF, l'ETC provvede all'adozione e pubblicazione di un unico testo i contenuti delle Carte di Qualità predisposte dai singoli gestori con 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;
- ai sensi dell'art.5.2 del TQRIF e dell'art. 3 del TITR (Del. Arera 444/2019/RIF), tale carta è pubblicata sul sito istituzionale dell'ente [www.comune.cercemaggiore.it](http://www.comune.cercemaggiore.it).

In riferimento alla matrice degli schemi regolatori, il Comune di Cercemaggiore ed il relativo servizio integrato di gestione dei rifiuti, si posiziona nello Schema I – Livello qualitativo minimo, i cui Obblighi di servizio Contrattuali e Tecnici, riferiti ad entrambi i gestori (Comune di Cercemaggiore – S.O.G.E.S.I. s.r.l.) sono riportati rispettivamente negli allegati 1 e 2 alla presente Carta.

Il Comune di Cercemaggiore non ha previsto standard migliorativi rispetto a quelli stabiliti nello schema regolatorio di riferimento.

## **Art. 1 – Definizioni**

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

- **attivazione** è l'avvio del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani;

- **attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti** comprende le operazioni di: *i)* accertamento, riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento ovvero l'attività di fatturazione); *ii)* gestione del rapporto con gli utenti (inclusa la gestione reclami) anche mediante sportelli dedicati o *call-center*; *iii)* gestione della banca dati degli utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso; *iv)* promozione di campagne ambientali; *v)* prevenzione della produzione di rifiuti urbani;
- **attività di raccolta e trasporto** comprende le operazioni di raccolta (svolta secondo diversi modelli di organizzazione del servizio) e di trasporto dei rifiuti urbani verso impianti di trattamento, di smaltimento, di riutilizzo e/o recupero;
- **attività di spazzamento e lavaggio delle strade** comprende le operazioni di spazzamento meccanizzato, manuale e misto – e di lavaggio delle strade e del suolo pubblico, svuotamento cestini e raccolta foglie, escluse le operazioni di sgombero della neve dalla sede stradale e sue pertinenze, effettuate al solo scopo di garantire la loro fruibilità e la sicurezza del transito;
- **Autorità** è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (**ARERA**);
- **Carta della qualità**: è il documento, redatto in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati gli obblighi e i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani;
- **Centro di raccolta** è la struttura conforme ai requisiti di cui al decreto del Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare 8 aprile 2008;
- **cessazione del servizio** è la decadenza dei presupposti per il pagamento della tariffa e la contestuale disattivazione del servizio nel caso di raccolta domiciliare o di raccolta stradale e di prossimità con accesso controllato, a seguito della comunicazione attestante la data in cui è intervenuta tale cessazione;
- **contenitore sovra-riempito** è il contenitore il cui volume risulta saturato, impedendo ulteriori conferimenti da parte degli utenti;
- **D.M. 20 aprile 2017** è il decreto del Ministro dell'Ambiente e della tutela del territorio e del mare di concerto con il Ministro dell'economia e delle finanze del 20 aprile 2017;
- **D.P.R. 158/1999** è il decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158;
- **decreto del Presidente della Repubblica 445/00** è il decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, recante "*Disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa*";
- **decreto legislativo 116/2020** è il decreto legislativo 3 settembre 2020, n.116, recante "*Attuazione della direttiva (UE) 2018/851 che modifica la direttiva 2008/98/CE relativa ai rifiuti e attuazione della direttiva (UE) 2018/852 che modifica la direttiva 1994/62/CE sugli imballaggi e i rifiuti di imballaggio*";
- **decreto legislativo 152/2006** è il decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, recante "*Norme in materia ambientale*" e s.m.i.;
- **decreto-legge 41/2021** è il decreto-legge 22 marzo 2021, recante "*Misure urgenti in materia di sostegno alle imprese e agli operatori economici, di lavoro, salute e servizi territoriali, connesse all'emergenza da COVID-19*";
- **disservizio** è il non corretto svolgimento del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ovvero dei singoli servizi che lo compongono che provoca disagi all'utente o interruzioni del servizio senza, tuttavia, generare situazioni di pericolo per l'ambiente, le persone, o le cose;
- **documento di riscossione** è l'avviso o invito di pagamento, oppure la fattura, trasmesso/a all'utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dei singoli servizi che lo compongono;
- **Ente di governo dell'Ambito** è il soggetto istituito ai sensi del decreto-legge 13 agosto 2011, n. 138;

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

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

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

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

## **Art. 2 – Informazioni generali**

### **2.1 Cose'è la Carta e quali sono le sue finalità**

La presente Carta dei Servizi è predisposta dal Comune ed è rivolta agli utenti e contribuenti del servizio di gestione delle tariffe e dei rapporti con gli utenti TARI. Ha la finalità di avvicinare il cittadino/contribuente alla individuazione delle attività di gestione della TARI e, in modo particolare, per conoscere gli strumenti che lo stesso può utilizzare per ricevere informazioni e/o servizi. La Carta fissa principi per l'erogazione del servizio, stabilisce standard generali riferibili alla qualità complessiva delle prestazioni e standard specifici che indicano prestazioni direttamente controllabili dal cittadino.

La Carta della Qualità del Servizio TARI è un impegno scritto assunto dal Comune nei confronti dei cittadini, orientato a rendere i pubblici servizi meglio rispondenti alle esigenze effettive degli utenti e a migliorarne la qualità complessiva. Gli standard di livelli minimi di qualità previsti nell'erogazione di servizi, che il Comune s'impegna a garantire ai cittadini, sono derogabili soltanto se più favorevoli. In caso di mancato rispetto degli obiettivi e/o degli standard prefissati, il cittadino/utente può presentare reclamo con le modalità previste. Il riconoscimento della mancata o difettosa erogazione di una singola prestazione, può dare luogo ad azioni correttive e, se espressamente richiesto, ad un eventuale indennizzo/rimborso forfettario automatico, non avente carattere risarcitorio e distinto da questo. La Carta dei Servizi costituisce elemento integrativo della normativa. Pertanto tutte le condizioni più favorevoli per i cittadini/contribuenti contenute nella Carta integrano quelle previste dalla normativa. Per sua stessa natura la Carta è caratterizzata da un linguaggio di facile accesso e comprensibilità e nella stessa trovano spazio sia le indicazioni necessarie al cittadino che l'individuazione di quelli che sono gli standard di qualità con cui deve essere erogato il servizio. La Carta intende guidare il contribuente informandolo sui servizi messi a disposizione e fornendo gli elementi necessari per verificare in che misura vengono rispettati gli impegni che l'amministrazione si assume nei suoi confronti, garantendo 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 della Qualità del Servizio TARI è parte di un atteggiamento più ampio ed articolato di attenzione ai cittadini/contribuenti al fine di consentire un approccio globale alla qualità del servizio prestato. La Carta è quindi uno strumento nelle mani del cittadino e delle Associazioni di difesa dei cittadini consumatori, per consentire un dialogo continuo tra il Comune e gli utenti del servizio.

### **2.2. - Periodo di validità**

La Carta dei Servizi ha validità pluriennale ed è soggetta a revisione del contenuto, sulle modalità di erogazione dei servizi e sui relativi standard di qualità. Alla base di questi aggiornamenti vi sono i risultati dei processi di verifica descritti ai punti successivi, i giudizi espressi dagli utenti coinvolti nelle indagini sulla customer satisfaction e le modifiche normative e organizzative attuate negli uffici interessati. I gestori si impegnano a dare comunicazione agli utenti di eventuali modifiche normative e/o organizzative mediante avviso sui propri siti internet e/o attraverso la documentazione allegata al primo documento di riscossione utile.

### 2.3 – Soggetti Gestori

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

- **attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti;**
- **attività di raccolta e trasporto;**
- **attività di spazzamento e lavaggio delle strade (compresa attività di gestione Centro di Raccolta).**

- Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è il Comune di Cercemaggiore e la società S.O.G.E.S.I. srl

	<b>COMUNE DI CERCEMAGGIORE</b>	<b>S.O.G.E.S.I. SRL</b>
<b>P.IVA - C.F</b>	00225180702 / 80003190701	01208550622
<b>INDIRIZZO</b>	P.zza Carlo Alberto Dalla Chiesa SNC -86012 Cercemaggiore (CB)	Via Masseria della Signora, snc - 82016 Montesarchio (BN)
<b>TELEFONO</b>	0874/799134 - 0874/799626	Filo diretto 0824/835443- n.v. 800577738
<b>EMAIL</b>	<a href="mailto:info@comune.cercemaggiore.cb.it">info@comune.cercemaggiore.cb.it</a> pec: comune.cercemaggiorecb@legalmail.it	<a href="mailto:sogesi.raccodifferenziata@gmail.com">sogesi.raccodifferenziata@gmail.com</a> <b>Pec:</b> sogesisrl@pec.it
<b>SITO WEB</b>	<a href="http://www.comune.cercemaggiore.cb.it">www.comune.cercemaggiore.cb.it</a>	<a href="http://www.sogesi.org">www.sogesi.org</a>
<b>ORARI UFFICIO</b>	Lunedì 09.00 - 13.30 Martedì 09.00 - 13.30 e dalle 15.30 -17.30 Giovedì 09.00 - 13.30 e dalle 15.30 -17.30 Venerdì 09.00 - 13.30	Dal Lunedì al Giovedì 8.30 - 13.00 e dalle 15.30 -17.00 Venerdì 8.30 - 13.00 Sabato 09.00 -12.00

- Il gestore della raccolta e trasporto è S.O.G.E.S.I. srl

	<b>S.O.G.E.S.I. SRL</b>
<b>P.IVA - C.F</b>	01208550622
<b>INDIRIZZO</b>	Via Masseria della Signora, snc - 82016 Montesarchio (BN)
<b>TELEFONO</b>	0824/835443- n.v. 800577738

<b>EMAIL</b>	<a href="mailto:sogesi.raccodifferenziata@gmail.com">sogesi.raccodifferenziata@gmail.com</a> <b>Pec:</b> sogesisrl@pec.it
<b>SITO WEB</b>	www.sogesi.org
<b>ORARI UFFICIO</b>	Dal Lunedì al Giovedì 8.30 - 13.00 e dalle 15.30 -17.00 Venerdì 8.30 - 13.00 Sabato 09.00 -12.00

- Il gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade è S.O.G.E.S.I. srl

	<b>S.O.G.E.S.I. SRL</b>
<b>P.IVA - C.F</b>	01208550622
<b>INDIRIZZO</b>	Via Masseria della Signora, snc - 82016 Montesarchio (BN)
<b>TELEFONO</b>	0824/835443- n.v. 800577738
<b>EMAIL</b>	<a href="mailto:sogesi.raccodifferenziata@gmail.com">sogesi.raccodifferenziata@gmail.com</a> <b>Pec:</b> sogesisrl@pec.it
<b>SITO WEB</b>	www.sogesi.org
<b>ORARI UFFICIO</b>	Dal Lunedì al Giovedì 8.30 - 13.00 e dalle 15.30 -17.00 Venerdì 8.30 - 13.00 Sabato 09.00 -12.00

#### 2.4 - Dove trovare la carta della qualità dei servizi

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

<https://www.comune.cercemaggiore.cb.it> - <https://www.sogesi.org>

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

#### Art. 3 - Ambiti di applicazione

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

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

- a) il gestore dell'attività di gestione e tariffe e rapporto con gli utenti per le prestazioni inerenti:
  - 1) all'attivazione, variazione o cessazione del servizio
  - 2) ai reclami, alle richieste scritte di informazioni attinenti alla TARI
  - 3) alle richieste di rettifica degli importi addebitati
  - 4) alle modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti

- b) il gestore della raccolta e trasporto e dello spazzamento e lavaggio delle strade per le prestazioni inerenti
  - 1) ai reclami, alle richieste scritte di informazioni attinenti alle attività di propria competenza
  - 2) al ritiro dei rifiuti su chiamata
  - 3) agli interventi per disservizi e per la consegna e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare
  - 4) alle disposizioni relative alla continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto e di spazzamento e lavaggio delle strade
  - 5) alla sicurezza del servizio
- c) il gestore dell'attività di ritiro ingombranti (qualora diverso dal gestore di cui al punto b) per le prestazioni inerenti al ritiro dei rifiuti su chiamata

Qualora un gestore riceva reclami e/o richieste riguardanti attività svolte da un altro gestore che opera nello stesso ambito tariffario, è tenuto a inoltrare la richiesta/reclamo al gestore competente secondo le disposizioni riportate nei singoli punti.

## **Art. 4 - Principi fondamentali**

### **4.1 - Eguaglianza**

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

### **4.2 - Imparzialità**

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

### **4.3 - Sostenibilità, efficacia ed efficienza del servizio**

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

### **4.4 - Coinvolgimento degli utenti e incentivi**

Per una migliore gestione dei rifiuti il Comune adotta ogni misura atta al coinvolgimento attivo degli utenti in tutte le fasi della gestione stessa. Possono essere previsti quindi l'incentivazione delle persone, associazioni, aziende, scuole che si siano particolarmente distinte nel favorire le iniziative delle raccolte differenziate dei rifiuti urbani, quali:

- attestati di benemerenzza, conferiti di norma annualmente, sulla base dei rendiconti periodici della raccolta differenziata, a riconoscimento delle iniziative più meritevoli e dell'impegno profuso;
- premi materiali, da distribuirsi in occasioni di particolari campagne di lancio e sensibilizzazione dell'iniziativa.

#### **4.5 - Informazioni e comunicazioni agli utenti**

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

#### **4.6 - Continuità del servizio di igiene urbana**

I servizi contemplati nella presente Carta della qualità sono da considerarsi ad ogni effetto servizi pubblici, costituendo quindi attività di pubblico interesse e non possono essere sospesi o abbandonati, salvo casi di forza maggiore. Il Comune di Cercemaggiore si impegna a garantire pertanto la continuità e regolarità dei servizi di igiene urbana, avvalendosi degli uffici che consentono di controllare e monitorare lo svolgimento regolare delle azioni programmate dal gestore. In caso di astensione dal lavoro del personale per sciopero, il Comune si impegna altresì al rispetto delle norme di legge, fornendo la dovuta informazione agli utenti prima dell'inizio dello sciopero, nelle forme adeguate, dei modi, tempi ed entità di erogazione dei servizi nel corso dello stesso e delle misure per la loro riattivazione, anche tenuto conto delle disposizioni previste ai sensi del TITR e del TQRIF in relazione alla:

- i) continuità e regolarità dei servizi di raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio delle strade;
- ii) sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

### **Art. 5 - Obblighi di servizio**

#### **5.1 - Obblighi riguardanti la TARI**

Il rispetto degli obblighi di servizio riguardanti la gestione della TARI è in capo al Comune Cercemaggiore. Per quanto di seguito non esplicitato riguardante la gestione della TARI, si rimanda al Regolamento TARI adottato dal Comune, consultabile e scaricabile dal sito del Comune al seguente link [www.comune.cercemaggiore.cb.it](http://www.comune.cercemaggiore.cb.it) che disciplina compiutamente tutti gli aspetti collegati al prelievo volto a coprire i costi relativi al servizio di gestione dei rifiuti urbani avviati allo smaltimento, svolto in regime di privativa pubblica.

#### **5.2 - Attivazione, variazione e cessazione del servizio**

La richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata dall'utente al Comune entro novanta (90) giorni solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile compilando il modulo appositamente predisposto.

La modulistica è scaricabile dall'indirizzo [www.comune.cercemaggiore.cb.it](http://www.comune.cercemaggiore.cb.it) in modalità anche editabile, ed è inoltre disponibile presso gli sportelli fisici del Comune.

Il modulo può essere trasmesso con le seguenti modalità:

- a mezzo posta, indirizzata a Ufficio Tributi Comune di Cercemaggiore P.zza Carlo Alberto dalla Chiesa, snc 86012 Cercemaggiore (CB)
- via e-mail, indirizzata a: [info@comune.cercemaggiore.cb.it](mailto:info@comune.cercemaggiore.cb.it) - pec: [comune.cercemaggiorecb@legalmail.it](mailto:comune.cercemaggiorecb@legalmail.it)
- mediante consegna all'indirizzo fisico del Comune di Cercemaggiore - P.zza Carlo Alberto Dalla Chiesa, snc
- compilandolo on line dal seguente  
indirizzo: [www.comune.cercemaggiore.cb.it](http://www.comune.cercemaggiore.cb.it)

Così come la richiesta di attivazione del servizio, anche le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere inviate al Comune entro novanta (90) giorni solari dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione compilando il modulo appositamente predisposto.

Le modalità di reperimento e di trasmissione dei suddetti moduli sono le medesime del paragrafo precedente. 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 sopra, 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.

Le richieste di variazione cui all'articolo 238, comma 10, del D.lgs. n. 152/2006 devono essere presentate dalle utenze non domestiche ai sensi del D.L. n. 41/2021 entro il 30 giugno di ciascun anno e i relativi effetti decorrono dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello della comunicazione.

Le richieste di cessazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la cessazione se la relativa richiesta è presentata entro il termine di cui sopra, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine.

### **5.3 - Richieste di rettifica degli importi addebitati**

Il modulo per la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati è scaricabile dal sito istituzionale dell'Ente al seguente indirizzo [www.comune.cercemaggiore.cb.it](http://www.comune.cercemaggiore.cb.it) ed è inoltre disponibile presso gli sportelli fisici del Comune, ovvero compilabile online.

Il modulo può essere trasmesso con le seguenti modalità:

- via e-mail, indirizzata a [info@comune.cercemaggiore.cb.it](mailto:info@comune.cercemaggiore.cb.it)/ pec: [comune.cercemaggiorecb@legalmail.it](mailto:comune.cercemaggiorecb@legalmail.it)
- a mezzo posta, a Ufficio Tributi Comune di Cercemaggiore, P.zza Carlo Alberto Dalla Chiesa, snc - 86012 Cercemaggiore (CB)
- mediante consegna allo sportello fisico;
- compilabile online.

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

#### **5.4 - Risposta del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti**

Il Comune garantisce risposte chiare e comprensibili alle richieste di attivazione, variazione e di cessazione del servizio, indicando nella stessa i seguenti elementi minimi:

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

Il tempo di risposta alle richieste di attivazione, 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 del Comune.

Con riferimento alla richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, nella risposta deve essere riportato, oltre agli elementi di cui all'art. 6.3 lett. a) e b), l'esito della verifica e in particolare:

- 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;
- il dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale rettifica;
- i dati di produzione dei rifiuti riportati nel documento di riscossione contestato, nel caso di tariffazione puntuale;
- l'elenco della eventuale documentazione allegata.

Il tempo di risposta motivata alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, pari a sessanta (60) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti della richiesta scritta di rettifica inviata dall'utente e la data di invio all'utente della risposta motivata scritta.

Qualora l'utente indichi nella propria richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, un recapito di posta elettronica, il gestore utilizza in via prioritaria tale recapito per l'invio della risposta motivata.

### **Art. 6 - Reclami e richieste scritte di informazioni**

#### **6.1 - Classificazione delle richieste scritte dell'utente**

I gestori come individuati dall'art. 3° adottano criteri prudenziali nella classificazione di una segnalazione scritta inviata dall'utente, classificando tale segnalazione come reclamo scritto in tutti i casi in cui non sia agevole stabilire se essa sia un reclamo scritto, una richiesta scritta di informazioni o di rettifica degli importi addebitati.

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 documento.

## **6.2 - Procedura di presentazione reclami scritti e richieste informazioni**

Il modulo per il reclamo scritto riguardante l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e per la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, nonché per la richiesta di informazioni riguardanti il predetto servizio è scaricabile dal sito internet istituzionale del Comune all'indirizzo [www.comune.cerchemaggiore.cb.it](http://www.comune.cerchemaggiore.cb.it) ed è inoltre disponibile presso gli sportelli fisici del Comune, ovvero compilabile online.

Per quanto riguarda invece la richiesta di informazioni e reclami inerenti le attività di competenza del gestore della raccolta, del trasporto, dello spazzamento e lavaggio delle strade e dell'attività di ritiro ingombranti gli utenti possono rivolgersi personalmente o per telefono alla S.O.G.E.S.I. s.r.l.

È fatta salva la possibilità per l'utente di inviare ai rispettivi gestori il reclamo scritto, ovvero la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, senza utilizzare il modulo pubblicato sui rispettivi siti, purché la comunicazione contenga almeno gli stessi campi obbligatori ivi riportati.

Gli operatori addetti del servizio telefonico o ai punti di contatto indicano all'utente le modalità per la presentazione dei reclami scritti.

## **6.3 - Risposta del gestore**

I gestori come individuati dall'art. 3 formulano risposte motivate, complete, chiare e comprensibili, ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni o di rettifica degli importi addebitati, indicando nella stessa i seguenti elementi minimi:

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

Con riferimento al reclamo scritto, nella risposta devono essere riportati, oltre ai suddetti elementi:

- la valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi applicati;
- la descrizione e i tempi delle eventuali azioni correttive poste in essere dal gestore;
- l'elenco della eventuale documentazione allegata.

Il tempo di risposta motivata ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni, pari a trenta (30) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore di cui all'art. 3 del reclamo scritto o della richiesta scritta di informazioni e la data di invio all'utente della risposta motivata scritta.

## **Art. 7 - Modalità e periodicità di pagamento, modalità di calcolo della Tari, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti**

### **7.1 Termine per il pagamento della TARI**

Il termine di scadenza per il pagamento è fissato in almeno venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione del documento di riscossione, con riferimento al pagamento in un'unica soluzione ovvero al pagamento della prima rata, come riportato nel documento di riscossione.

## **7.2 - Modalità di calcolo della TARI**

La TARI è dovuta a decorrere dal giorno in cui ha avuto inizio l'occupazione o la detenzione dei locali ed aree e sussiste

sino al giorno in cui ne è cessata l'utilizzazione, purché debitamente e tempestivamente dichiarata.

La tariffa delle utenze domestiche (famiglie) si distingue in:

o una quota fissa: determinata applicando alla superficie calpestabile dell'abitazione e dei locali che ne costituiscono pertinenza le tariffe per unità di superficie (m<sup>2</sup>) parametrize al numero degli occupanti.

Il numero degli occupanti per le utenze domestiche è quello risultante dall'ultimo allineamento dei dati anagrafici con la banca dati Tari o, per le nuove utenze, alla data di iscrizione.

La tariffa delle utenze non domestiche (professionisti ed imprese) si distingue in:

una quota fissa: determinata applicando alla superficie imponibile (m<sup>2</sup>) la tariffa per unità di superficie riferita alla tipologia di attività svolta, calcolata sulla base di coefficienti di potenziale produzione di rifiuto;

una quota variabile: determinata applicando alla superficie imponibile (m<sup>2</sup>) la tariffa per unità di superficie riferita alla tipologia di attività svolta, calcolata sulla base di coefficienti di potenziale produzione di rifiuto.

Sul tributo si applica il tributo provinciale per l'esercizio delle funzioni di tutela, protezione ed igiene dell'ambiente di cui all'articolo 19, del Decreto Legislativo 30 dicembre 1992, n. 504.

## **7.3 - Modalità e strumenti di pagamento**

Il Comune stabilisce le scadenze di pagamento della Tari con apposita Deliberazione di C.C. secondo le disposizioni di cui all'art. 17 del decreto legislativo n. 241 del 1997 ovvero tramite le altre modalità di pagamento offerte dai servizi elettronici di incasso e di pagamento interbancari e postali, in definitiva tramite:

- modello F24 presso gli sportelli postali o bancari;
- bonifico postale o bancario sul c.c. del Comune;
- pagamento Pago P.A.

## **7.4 - Periodicità di riscossione**

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto ad inviare almeno una volta all'anno il documento di riscossione secondo le modalità e con i contenuti prescritti ai sensi del TITR, fatta salva la possibilità per il gestore, in accordo con il Comune, di prevedere una maggiore frequenza di invio del documento di riscossione, comunque non superiore al bimestre.

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

Nel caso sia previsto il pagamento rateale degli importi dovuti dovranno essere allegati i relativi bollettini al documento di pagamento.

## **7.5 - Modalità per la rateizzazione dei pagamenti**

Il Comune di Cercemaggiore ha previsto per gli utenti ulteriori dilazioni di pagamento, oltre le rate stabilite per il pagamento del documento, regolamentate con apposita Delibera di Consiglio Comunale n. 24 del 22.07.2021 "Esame ed approvazione del Regolamento Generale delle Entrate Comunali."

## **7.6 - Modalità e tempo di rettifica degli importi non dovuti**

Laddove nell'avviso di pagamento TARI fossero riscontrati dei dati non corrispondenti alla situazione del contribuente (avuto riguardo alla categoria di tassazione utilizzata per le utenze non domestiche, al numero dei componenti il nucleo familiare, alla superficie tassata o al periodo di occupazione) è possibile attivare la procedura di riesame in autotutela con la presentazione di una istanza tramite la modulistica comunale pubblicata nell'apposita sezione del sito.

Nel caso in cui venga attivata la procedura di riesame in autotutela, l'Ufficio TARI esaminerà le osservazioni del contribuente e, qualora riconoscesse un errore nella quantificazione del tributo, provvede alla rettifica dell'avviso di pagamento entro 60 giorni dalla presentazione della richiesta da parte dell'utente. Il Comune provvederà inoltre alla restituzione degli importi eventualmente pagati in eccesso con conguaglio sull'annualità successiva o con liquidazione del rimborso al contribuente. Secondo l'articolo 1, comma 4, del dl sulla finanza locale (16/2014), nel caso in cui il contribuente abbia effettuato un versamento a un Comune diverso da quello destinatario dell'imposta, il Comune che viene a conoscenza dell'errato versamento, anche a seguito di comunicazione del contribuente, deve attivare le procedure più idonee per il riversamento al Comune competente delle somme indebitamente percepite.

Nella comunicazione il contribuente indica gli estremi del versamento, l'importo versato, i dati catastali dell'immobile a cui si riferisce il versamento, il Comune destinatario delle somme e quello che ha ricevuto erroneamente il versamento. Il contribuente non può in nessun caso essere sanzionato.

## **Art. 8 - Gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate**

### **8.1 - Quali sono gli standard di qualità del servizio**

Sono stati individuati due tipi di standard:

- a. standard generali del servizio, caratteristici della qualità del servizio offerto nella sua globalità;
- b. standard specifici del servizio, che l'utente può percepire in modo immediato e diretto:
  - tempi di risposta ai reclami e alle richieste formalmente presentate;
  - tempo di attesa allo sportello.

Gli standard individuati costituiscono lo strumento per garantire e verificare l'efficacia e l'efficienza del servizio erogato, nonché la soddisfazione degli utenti.

Gli standard, tanto in termini di contenuti che di misura, rimangono fissi sino alla ufficializzazione di nuovi standard migliorativi rispetto ai precedenti, ridefiniti sulla base di indagini periodiche condotte su:

- livello della soddisfazione degli utenti;
- nuove esigenze emerse e/o emergenti;
- possibili miglioramenti dei processi che consentano incrementi di efficacia e/o efficienza.

Per garantire che i servizi descritti nella presente Carta vengano erogati in modo ottimale sono state individuate delle prestazioni tipo a cui sono stati associati degli indicatori (standard) che esprimono il termine massimo in cui l'ufficio si impegna a concludere il procedimento nel presupposto che l'istanza sia stata presentata completa. Per alcune prestazioni è stato indicato anche il termine eventualmente previsto dalla legge. Qualora l'utente invii la documentazione incompleta o inesatta, rallentando in tal modo il procedimento, l'ufficio si impegna ad informarlo sullo stato della pratica al fine di trovare una rapida soluzione. A questo proposito, il responsabile del procedimento si impegna, in casi di particolare complessità, a convocare l'utente, anche telefonicamente, per una più rapida risoluzione dei problemi riscontrati. La tabella che segue individua i servizi-tipo erogati dall'ufficio con i relativi standard di legge (ove

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

previsti) e di impegno. Gli utenti possono, in tal modo, verificare se i servizi offerti dagli uffici rispettano la qualità promessa. Nel caso in cui lo standard garantito non venga rispettato, gli utenti possono presentare reclamo con le modalità indicate nella presente Carta.

<b>Servizio</b>	<b>Aspetto di qualità</b>	<b>Standard di qualità</b>
Emissione avvisi di pagamento	Rispetto calendario di distribuzione avvisi di pagamento	Inviodel'avvisoalmeno 15 giorni prima della scadenza della prima rata
Attività assistenza e servizio al pubblico	Tempi di risposta	Entro 30 minuti. Entro 45 minuti nei periodi dipunta
Gestione delle istanze su avvisi di accertamento	Tempi di risposta	Entro 60 giorni dalla presentazione
Gestione delle istanze per riduzioni/agevolazioni	Tempi di risposta	Entro 60 giorni dalla presentazione
Rilascio di informazioni di carattere generale (con riguardo a tariffe, scadenze, adempimenti)	Tempi di risposta	Immediato se consentito dalla richiesta formulata nel caso di richiesta effettuata telefonicamente o direttamente allo sportello; Entro 15 giorni lavorativi, decorrenti dalla data di effettiva ricezione da parte dell'ufficio, se presentata per posta o posta elettronica o per richiesta che necessita di approfondimento istruttorio
Rilascio di informazioni relative alla specifica situazione del contribuente	Tempi di risposta	Entro 30 giorni lavorativi, decorrenti dalla data di effettiva ricezione da parte dell'ufficio

Ricezione al protocollo di denunce, dichiarazioni, richieste, comunicazioni, ricorsi	Tempi di risposta	30 giorni di attesa
Rimborso somma non dovuta (Per Legge, entro 180 gg dalla richiesta da presentare entro 5 anni dal giorno del pagamento o da quello in cui è stato accertato il diritto alla restituzione)	Tempi di risposta	Entro 180 giorni dalla richiesta N.B.: Qualsiasi richiesta di chiarimenti e/o integrazioni da parte dell'ufficio sospende il termine suddetto fino al ricevimento di quanto richiesto
Discarico somma iscritta a ruolo/richiesta coattivamente e non dovuta (Per Legge, entro 180 giorni dalla richiesta, da presentare entro 60 gg dalla notifica della cartella)	Tempi di risposta	Entro 180 giorni dalla richiesta (da presentare entro 60 giorni dalla notifica della cartella)
Annullamento/rettifica di avviso di accertamento PER LEGGE Entro 120 giorni dalla richiesta (da presentare entro 60 gg dalla notifica dell'avviso)	Tempi di risposta	Entro 120 giorni dalla richiesta (da presentare entro 60 giorni dalla notifica dell'avviso)
Interpello (art. 11 legge n. 212/2000 Statuto dei diritti del contribuente, comma 1 lettera a. (Per Legge, entro 90 ggi dalla richiesta))	Tempi di risposta	Entro 90 giorni dalla richiesta
Interpello (art. 11 legge n. 212/2000 Statuto dei diritti del contribuente: comma 1 lettere b) e c) e comma 2. (Per Legge, entro 120 gg dalla richiesta))	Tempi di risposta	Entro 120 giorni dalla richiesta
Risposta a reclamo presentato in forma scritta	Tempi di risposta	Entro 90 giorni dalla presentazione

### **8.2 - Come viene valutato il grado di soddisfazione dell'utente**

Il grado di soddisfazione degli utenti in merito alla qualità percepita del servizio reso viene rilevato attraverso apposite indagini periodiche, customer care satisfaction, mirate a conoscere le esigenze degli utenti su alcuni aspetti specifici del servizio, e condotte attraverso le modalità seguenti:

- interviste telefoniche;
- invio di questionari;
- incontri pubblici.

Il Comune (così come il gestore S.O.G.E.S.I s.r.l.) sulla base delle opinioni raccolte, sviluppa progetti ed iniziative coerenti con i risultati derivati dalle indagini, impegnandosi a recepire i suggerimenti ricevuti e a valorizzare i reclami, attraverso un'analisi delle loro possibili cause, al fine di migliorare la qualità dei servizi erogati. Il Comune si impegna a dare ampia e completa informazione dei risultati delle indagini svolte, nonché dei progetti e delle iniziative conseguenti.

### **8.3 - Come è verificato il rispetto degli standard di qualità**

La presente Carta costituisce il riconoscimento da parte del Comune dei diritti del cittadino quale utente del servizio e, nello stesso momento, rappresenta il formale impegno ad una tutela ampia di questi diritti. Analoghe garanzie sono richieste ai soggetti che, per conto del Comune, provvedono, anche limitatamente a singoli processi, alla gestione di tributi comunali.

A tali soggetti è fatto obbligo di redigere e pubblicizzare una Carta dei Servizi, in ottemperanza all'art. 2, comma 461 della Legge n. 244/2007, nella quale siano previste forme di tutela e di partecipazione dell'utente non inferiori a quelle garantite dal Comune con la presente Carta. Tutte le richieste che pervengono all'ufficio devono essere protocollate e quindi avviate all'ufficio competente per l'esecuzione. Periodicamente il dirigente responsabile effettua una ricognizione delle pratiche eseguite con particolare riferimento ai tempi impiegati per l'espletamento delle stesse.

Se viene riscontrato in modo rilevante il mancato rispetto degli standard di qualità dichiarati, si individuano le problematiche e le eventuali responsabilità personali che hanno generato la disfunzione rilevata. Successivamente si adottano, di concerto con il responsabile dell'ufficio interessato, le azioni correttive da intraprendere.

La segnalazione di problemi che si riflettono negativamente sulla qualità dei servizi può, altresì, provenire dagli utenti stessi secondo le modalità indicate nella presente Carta.

Infine, anche gli addetti agli uffici possono contribuire in modo significativo al miglioramento del livello di servizio tramite segnalazioni e rilievi rivolti al dirigente responsabile.

#### **8.4 - Come sono aggiornati gli standard**

La Carta dei Servizi è un documento dinamico e, pertanto, è suscettibile di modificazioni sia per quanto riguarda la parte descrittiva dei servizi erogati sia per gli standard. Alla base di questi aggiornamenti vi sono i risultati dei processi di verifica descritti nel punto precedente, i giudizi espressi dagli utenti coinvolti nelle indagini sulla customer satisfaction e le modifiche normative e organizzative attuate negli uffici interessati.

### **Art. 9 - Interventi per disservizi e per riparazioni delle attrezzature per la raccolta domiciliare**

#### **9.1 - Modalità per la segnalazione di disservizi e la presentazione delle richieste di riparazione**

La segnalazione per disservizi può essere presentata dall'utente al gestore della raccolta e trasporto, ovvero al gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade, in relazione all'attività di propria competenza, a mezzo posta, via e-mail, mediante sportello online e fisico, ove previsto, o tramite il servizio telefonico.

La richiesta di riparazione/sostituzione delle attrezzature per la raccolta domiciliare può essere presentata dall'utente al gestore della raccolta e trasporto, a mezzo posta, via e-mail, recandosi presso gli sportelli negli orari e giorni di apertura al pubblico o tramite il servizio telefonico chiamando il numero verde dedicato.

### **Art. 10 - Raccolta dei rifiuti**

#### **10.1 Raccolta porta a porta delle frazioni differenziate**

I servizi di raccolta porta a porta, trasporto e recupero delle frazioni differenziate sono rivolti a tutte le utenze secondo le modalità previste dal Calendario raccolta rifiuti consultabile sul sito internet del Gestore S.O.G.E.S.I. srl [www.sogesi.org](http://www.sogesi.org)

I materiali recuperabili per i quali è previsto il servizio di raccolta differenziata porta a porta sono:

- a) Carta e cartone
- b) Frazione organica umida
- c) Ingombrati su appuntamento
- d) lastica
- e) Potature e sfalci su appuntamento
- f) RAEE su appuntamento
- g) Vetro ed alluminio

La S.O.G.E.S.I. srl ha inoltre istituito un servizio di raccolta differenziata dei rifiuti urbani pericolosi presso attività commerciali specifiche:

- a) Prodotti relativi ai contenitori etichettati "T e/o F" (vernici, solventi, pesticidi, inchiostri, adesivi, sigillanti ecc..)
- b) Prodotti farmaceutici non utilizzati, scaduti o avariati
- c) Pile e batterie esauste.

#### **10.2 - Servizio di raccolta rifiuti abbandonati**

I rifiuti ingombranti e le potature e sfalci che vengono depositati all'interno o al fianco dei contenitori per la raccolta dei rifiuti urbani sono considerati abbandonati e non rientrano nel normale ciclo di raccolta rifiuti abbandonati.

#### **10.3 - Raccolte non ordinarie**

In occasione di manifestazioni e/o iniziative con occupazione di suolo pubblico, la S.O.G.E.S.I srl esegue servizi che rientrano nella più ampia sfera dell'Igiene Ambientale, quali:

- Pulizia dei mercati settimanali
- Lavaggio delle strade, delle piazze e dei sottopassi pedonali
- Servizi in occasione di manifestazioni e ricorrenze particolari
- Disostruzione delle caditoie e dei pozzetti stradali
- Bonifica delle discariche abusive su aree pubbliche

#### **10.4 - Servizi di ritiro dei rifiuti ingombranti**

Il gestore garantisce all'utente il ritiro dei rifiuti ingombranti (elettrodomestici, mobili,.....) presso il domicilio degli utenti.

Il servizio è svolto a titolo gratuito su richiesta degli utenti attraverso prenotazione ai numeri del Filo diretto 0824-835443 o comunque via mail all'indirizzo [sogesi.raccoltadifferenziata@gmail.com](mailto:sogesi.raccoltadifferenziata@gmail.com).

L'utente deve predisporre i rifiuti da ritirare al piano strada nel giorno fissato per il ritiro, entro le ore 06.00 del mattino e con le modalità concordate dall'operatore telefonico.

Alle stesse modalità previsto per i rifiuti ingombranti è previsto il servizio di potatura e sfalcio.

#### **10.5 - Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto**

Il gestore della raccolta e trasporto predispone un Programma delle attività di raccolta e trasporto, da cui sia possibile evincere su base giornaliera, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività e la frazione di rifiuto oggetto di raccolta.

I calendari con l'indicazione dei giorni, gli orari e le modalità di servizio sono disponibili all'indirizzo [www.sogesi.org](http://www.sogesi.org)

## **Art. 11 – Spazzamento e lavaggio strade**

### **11.1 - Spazzamento**

La pulizia del suolo pubblico viene effettuata sia in maniera manuale che meccanica e comprende i servizi di lavaggio delle strade e di pulizia delle caditoie.

Lo spazzamento viene effettuato su un turno di lavoro che va dalle ore 04.00 alle ore 11.00.

### **11.2 - Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade**

Il gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade predispone un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio, da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada e area mercatale, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività. Eventuali modifiche sostanziali al Programma, che comportino una variazione della frequenza di passaggio, finalizzate ad ottimizzare i tempi e i costi del servizio, devono essere opportunamente tracciate e approvate dal Comune.

I calendari con l'indicazione dei giorni, gli orari e le modalità di servizio sono disponibili all'indirizzo [www.sogesi.org](http://www.sogesi.org).

## **Art. 13 - Privacy**

### **13.1 Tutela della privacy**

Sul sito internet del Comune di Cercemaggiore [www.comune.cercemaggiore.cb.it](http://www.comune.cercemaggiore.cb.it) è inserita la sezione Privacy all'interno della quale è possibile reperire tutte le informazioni necessarie a garantire il rispetto della tutela delle informazioni che vengono scambiate tra il cittadino ed i gestori.

**Allegato 1 - Obblighi di servizio previsti per lo Schema regolatorio di riferimento (in grigio lo schema adottato dal Comune di Cercemaggiore)**

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

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

servito)

**Allegato 2 - Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani (in grigio lo schema adottato dal Comune di Cercemaggiore)**

<b>Standard generali</b>	<b>Schema I</b>	<b>Schema II</b>	<b>Schema III</b>	<b>Schema IV</b>
Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta consegnate all'utente entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta consegnate all'utente entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a reclami scritti inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di reclami, ovvero di richieste inoltrate al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte ricevute dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, inoltrate all'utente, entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, inviate entro sessanta (60) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Tempo medio di attesa tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico)	n.a.	Solo registrazion e	Solo registrazion e	<=240 secondi
Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti effettuati entro centoventi (120) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata entro quindici (15) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%

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

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

All. 3 Modello Attivazione, Cessazione Variazione del servizio



## COMUNE DI CERCEMAGGIORE

(Provincia di Campobasso)

Piazza Carlo Albero Dalla Chiesa, snc - 86012 Cercemaggiore (CB)

Tel 0874799134 - P.I.00225180702 - C.F.80003190701

e-mail: [info@comune.cercemaggiore.cb.it](mailto:info@comune.cercemaggiore.cb.it) - pec: [comune.cercemaggiorecb@legalmail.it](mailto:comune.cercemaggiorecb@legalmail.it)

Prot. \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_

**OGGETTO: RICHIESTA ATTIVAZIONE/CESSAZIONE/VARIAZIONE TA.RI.**

Anno \_\_\_\_\_

### ANAGRAFICA

Nominativo	<input type="text"/>	C.F./P.I.	<input type="text"/>
Luogo di nascita	<input type="text"/>	nascita	<input type="text"/>
Residenza	<input type="text"/>	cap	<input type="text"/>
Indirizzo	<input type="text"/>	Città	<input type="text"/>
		Pr.	<input type="text"/>
Recapito se diverso dalla residenza)			
Indirizzo	<input type="text"/>	cap	<input type="text"/>
		Città	<input type="text"/>
		Pr.	<input type="text"/>
Recapito telefonico	<input type="text"/>	email	<input type="text"/>

### Dati unità immobiliari

Prog.	Ubicazione	Dati Catastali				Sup. (mq)	Destinazione d'uso
		Foglio	Part.	Sub	Cat.		Tipologia Attività
1							
2							
3							
4							
5							

### VARIAZIONE

Data inizio possesso o detenzione

Nuova Iscrizione  
A titolo di Proprietario  Usufruttuario  Locatario  Comodatario  Altro

Cancellazione

Motivo Vendita immobile  Locazione immobile  Altro

NOTE \_\_\_\_\_

---

---

*Le informazioni relative alle modalità di svolgimento del servizio di raccolta, trasporto e spazzamento possono essere reperire sul sito internet [www.sogesi.org](http://www.sogesi.org).*

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_, li \_\_\_\_\_

**FIRMA**

---

**All. 4 Modello Richiesta di rettifica degli importi addebitati**



**COMUNE DI CERCEMAGGIORE**

(Provincia di Campobasso)

Piazza Carlo Albero Dalla Chiesa, snc - 86012 Cercemaggiore (CB)

Tel 0874799134 - P.I.00225180702 - C.F.80003190701

e-mail: [info@comune.cercemaggiore.cb.it](mailto:info@comune.cercemaggiore.cb.it) - pec: [comune.cercemaggiorecb@legalmail.it](mailto:comune.cercemaggiorecb@legalmail.it)

Prot. \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_

**RICHIESTA DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI TARI ADDEBITATI**

(ai sensi della Deliberazione 15/2022 di ARERA – All. A – Titolo III)

**IL/LA  
SOTTOSCRITTO/  
A**

Cognome \_\_\_\_\_ Nome \_\_\_\_\_

Codice Fiscale \_\_\_\_\_

Residente in via/n. \_\_\_\_\_ Comune di \_\_\_\_\_ C.A.P. \_\_\_\_\_  
Prov. \_\_\_\_\_

E-mail \_\_\_\_\_

Codice Utenza (reperibile nell'avviso di pagamento) \_\_\_\_\_

# **RICHIEDE LA RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI NEI SEGUENTI AVVISI DI PAGAMENTO**

<b>N. ord.</b>	<b>N. avviso</b>	<b>Data avviso</b>	<b>Importo avviso</b>	<b>Importo già versato (eventuale)</b>	<b>Data versamento (eventuale)</b>
1					
2		-			
3		-			

per le seguenti motivazioni:

