



Comune di San Giuliano del Sannio

Provincia di Campobasso

CARTA DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO INTEGRATO GESTIONE RIFIUTI NEL TERRITORIO COMUNALE DI SAN GIULIANO DEL SANNIO (CB)



Provincia di Campobasso

COMUNE DI SAN GIULIANO DEL SANNIO IN QUALITA'
DI GESTORE TARIFFE E RAPPORTI CON GLI UTENTI



S.O.G.E.S.I. IN QUALITA' DI GESTORE RACCOLTA E
TRASPORTO

PREMESSO CHE:

- Ai sensi della Deliberazione ARERA 18 gennaio 2022–15/2022/R/RIF, il Comune di San Giuliano del Sannio, 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 sopra richiamata 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'unica Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, previa approvazione della stessa per ogni singola gestione; provvedendo ad integrare in un unico testo coordinato i contenuti delle Carte di Qualità predisposte dai singoli gestori, ciascuno per i servizi di rispettiva competenza;
- 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 (<https://comune.sangiulianodelsannio.cb.it/>). Tale documento deve altresì contenere, con riferimento a ciascun servizio, l'indicazione degli obblighi di servizio, degli indicatori e relativi standard di qualità contrattuale e tecnica previsti dall'Autorità, nonché degli standard ulteriori o migliorativi previsti dall'Ente territorialmente competente.

In riferimento alla matrice degli schemi regolatori, il Comune di San Giuliano del Sannio 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 San Giuliano del Sannio – S.O.G.E.S.I. Srl) di cui alla Tabella 2 Appendice 1 TQRIF si riportano:

- **Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all'Articolo 5**
- **Modalità di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 e all'Articolo 7**
- **Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui all'Articolo 10 e all'Articolo 11**
- **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**
- **Obblighi di servizio telefonico di cui all'Articolo 20 e all'Articolo 22**
- **Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3)**
- **Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi di cui all'Articolo 29 e all'Articolo 30**
- **Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all'Articolo 32**
- **Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di cui all'Articolo 35.1**
- **Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 35.2**
- **Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 42.1**
- **Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Articolo 48**

CARTA DEI SERVIZI D'IGIENE URBANA S.O.G.E.S.I. srl



Premessa

La Carta dei Servizi è un documento che individua i principi, le regole, gli standard qualitativi dei servizi, al fine di tutelare le esigenze dei cittadini-utenti nel rispetto dei principi di efficacia, efficienza ed economicità. La Carta rappresenta l'impegno dell'Azienda ad assicurare la qualità nei confronti dei clienti e dei fruitori dei servizi in genere, entro gli standard stabiliti nel documento ed agisce sulla chiarezza del rapporto e sulle strategie di miglioramento continuo del prodotto servizio.

La Carta è stata predisposta nel rispetto delle seguenti Normative:

- ✚ D.P.C.M. del 27/01/94, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- ✚ D.L. del 12/05/95, convertito nella Legge 11/07/95 n° 273, che definisce una prima individuazione dei settori di erogazione di servizi pubblici al fine di emanare degli schemi di riferimento;
- ✚ D.P.C.M. del 19/05/1995 in cui sono emanati schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici;
- ✚ D.L. 30/07/1999 n°286 (Art. 11), che prevede l'obbligo dell'utilizzo dello strumento della carta dei servizi da parte dei soggetti erogatori, al fine di assicurare la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi.

Nella Carta il cittadino trova informazioni chiare sulla metodologia di erogazione e standard di qualità dei servizi, sui propri diritti e modalità di tutela, nonché gli indirizzi, i numeri di telefono, le procedure, i tempi e tutto ciò che serve per capire il funzionamento del sistema. L'utente ha pertanto l'opportunità di interagire con l'Azienda fornendo indicazioni sulla qualità del servizio e suggerimenti per migliorarlo e renderlo completo.

INDICE

1.	PROFILO AZIENDALE DI S.O.G.E.S.I. S.R.L. Srl	4
2.	PRINCIPI FONDAMENTALI	7
3.	STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO	8
4.	STANDARD GENERALI	9
4.1	Accessibilità alle informazioni	9
4.2	Tempi di risposta alle richieste dell'utente	9
4.3	Informazioni e comunicazioni all'utente	10
4.4	Comportamento del personale	10
5.	STANDARD SPECIFICI.....	10
5.1	Raccolta dei rifiuti urbani indifferenziati	10
5.2	Raccolte differenziate	11
5.3	Spazzamento stradale	11
5.4	Raccolta rifiuti ingombranti e potature a domicilio	11
5.5	Altri servizi.....	12
6.	TUTELA E PENALITA'	13
6.1	Tutela.....	13
6.2	Valutazione del grado di soddisfazione dell'utente	13
6.3	Penalità	14
7.	VALIDITA' E DIFFUSIONE DELLA CARTA	14

1. PROFILO AZIENDALE DI S.O.G.E.S.I. S.R.L. Srl

Chi siamo

S.O.G.E.S.I. SRL è una società a responsabilità limitata, con sede legale ed amministrativa in Montesarchio, (Benevento) Via Masseria Della Signora, sn. La Società opera nel settore ambientale da oltre 30 anni, sia nello spazzamento stradale sia nello svolgimento dei servizi di igiene urbana.

Attualmente le attività svolte riguardano:

- ✚ Raccolte differenziate;
- ✚ Raccolta rifiuti non riciclabili, ingombranti e Raee;
- ✚ Spazzamento strade;
- ✚ Trasporto rifiuti urbani verso impianti di destinazione;
- ✚ Gestione Centro di Raccolta o Ecocentro.

S.O.G.E.S.I. SRL è in possesso della certificazione di qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001:2008, della certificazione ambientale secondo la norma UNI EN ISO14001:2004 e la certificazione ISO 45001-2018.

principi fondamentali

S.O.G.E.S.I. SRL svolge le proprie attività in conformità ai principi fondamentali enunciati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994.

VALIDITA' CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi ha validità temporale pari a quella del contratto stipulato.

Potrà essere aggiornata in relazione a modifiche normative e contrattuali, a nuove esigenze manifestate dall'Ente, dal Gestore e dall'utenza.

La presente Carta dei Servizi è a disposizione dell'utenza sia in formato cartaceo presso l'Ecosportello della S.O.G.E.S.I. srl, sia sul sito www.sogesi.org

Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività di ripristino dell'esercizio sono da considerarsi validi in condizioni normali di esercizio, intesi 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 (per esempio, danni causati da terzi, scioperi, atti dell'Autorità Pubblica, chiusura impianti, ecc.).

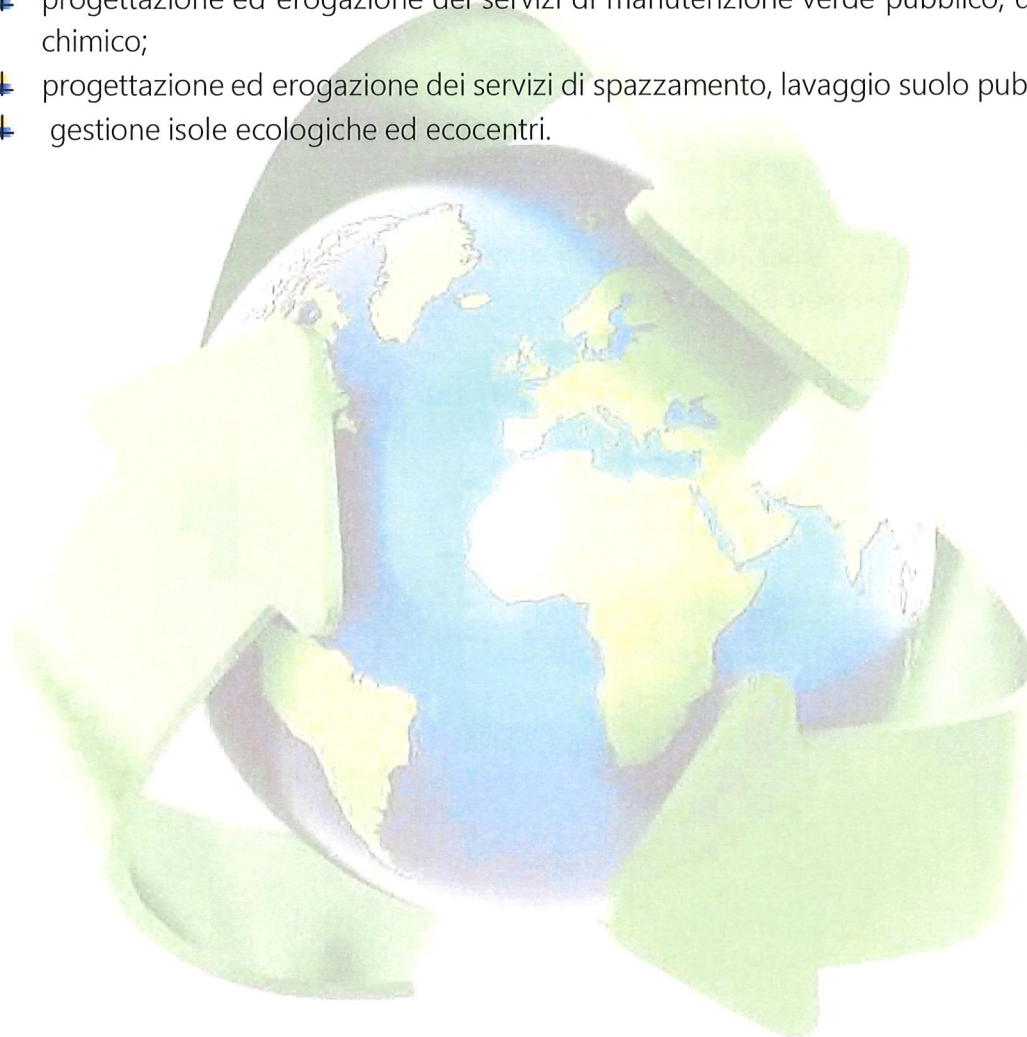
Le attività che S.O.G.E.S.I. s.r.l. è chiamata a svolgere sono quelle della gestione dei servizi di igiene urbana nei territori dei Comuni serviti, con particolare attenzione alle attività di raccolta differenziata con modalità di raccolta "porta a porta" in conformità con gli indirizzi regionali che individuano in tale modalità quella che può garantire i migliori risultati in tema di raccolte differenziate.

Il bacino di utenza interessato dalle attività della S.O.G.E.S.I. s.r.l. è per ora, quello di 16 Comuni per una popolazione complessivamente servita pari a circa 70.000 abitanti residenti oltre ai flussi turistici estivi.

Gli obiettivi a medio termine di S.O.G.E.S.I. s.r.l. sono quelli di proporsi quale interlocutore qualificato sul tema della gestione dei servizi di igiene urbana nel territorio provinciale.

S.O.G.E.S.I. s.r.l. svolge i seguenti servizi ambientali:

- ✚ progettazione ed erogazione dei servizi di raccolta, trasporto e conferimento di rifiuti urbani e assimilati ai rifiuti urbani per utenze domestiche, commerciali, industriali ed artigianali;
- ✚ organizzazione e gestione dei servizi di raccolte differenziate porta a porta;
- ✚ progettazione ed erogazione dei servizi di manutenzione verde pubblico, diserbo chimico;
- ✚ progettazione ed erogazione dei servizi di spazzamento, lavaggio suolo pubblico;
- ✚ gestione isole ecologiche ed ecocentri.



La sede legale e gli uffici di S.O.G.E.S.I. s.r.l. Srl sono ubicati nel Comune di Montesarchio (Bn) Nella Zona Industriale, Via Masseria della Signora snc.

La struttura gestionale dell'Azienda è articolata in tre settori principali:

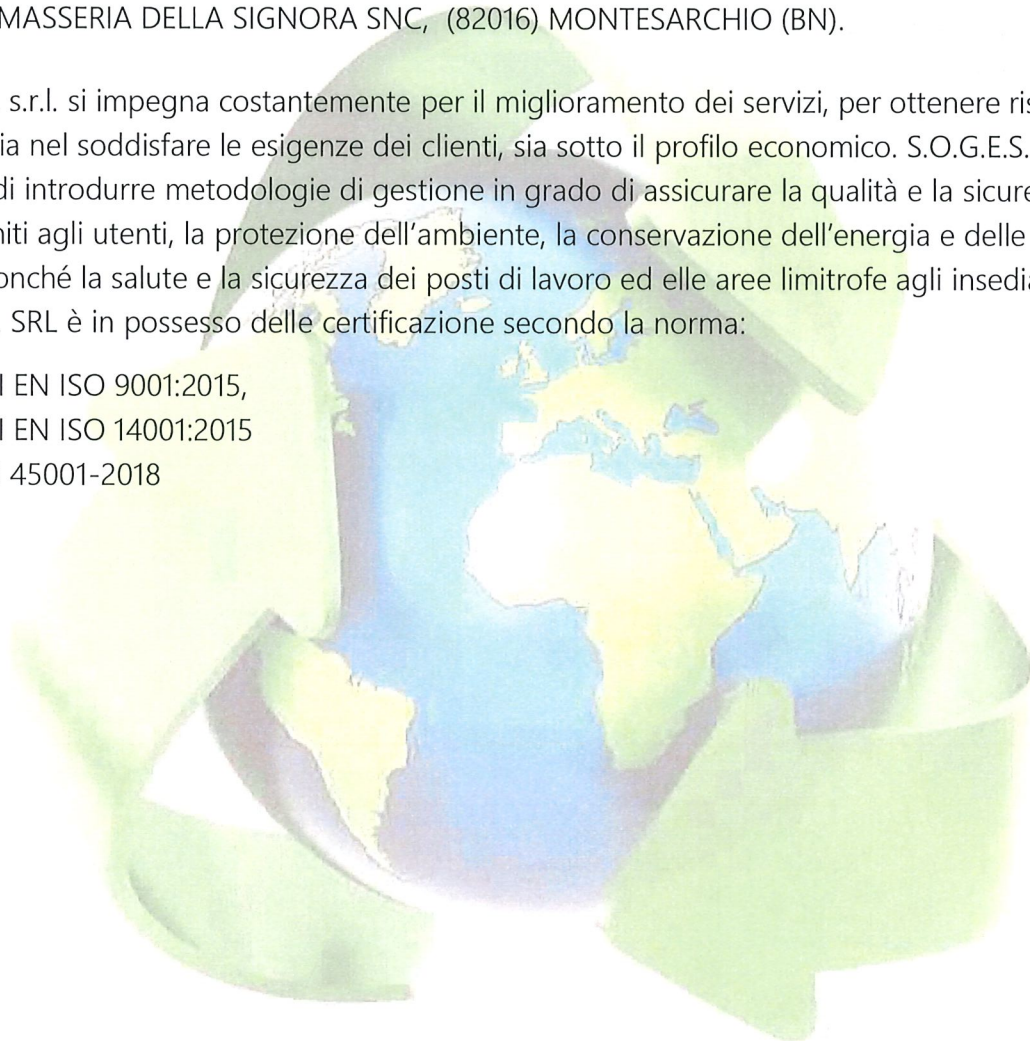
- ✚ area amministrazione,
- ✚ area tecnica;
- ✚ area servizi operativi;

questi settori sono coordinati da una Direzione Aziendale. L'organico aziendale conta circa 60 unità.

La S.O.G.E.S.I. srl S.O.G.E.S.I. SRL è Isc. Albo Naz. Imprese di Gestione Rifiuti Numero iscrizione:NA-000074 Identificativo Impresa: 01208550622 Ragione sociale: S.O.G.E.S.I. SRL
Sede: VIA MASSERIA DELLA SIGNORA SNC, (82016) MONTESARCHIO (BN).

S.O.G.E.S.I. s.r.l. si impegna costantemente per il miglioramento dei servizi, per ottenere risultati via via crescenti sia nel soddisfare le esigenze dei clienti, sia sotto il profilo economico. S.O.G.E.S.I. s.r.l. sta cercando di introdurre metodologie di gestione in grado di assicurare la qualità e la sicurezza dei servizi forniti agli utenti, la protezione dell'ambiente, la conservazione dell'energia e delle risorse naturali, nonché la salute e la sicurezza dei posti di lavoro ed elle aree limitrofe agli insediamenti. S.O.G.E.S.I. SRL è in possesso delle certificazione secondo la norma:

- ✚ UNI EN ISO 9001:2015,
- ✚ UNI EN ISO 14001:2015
- ✚ ISO 45001-2018



2. PRINCIPI FONDAMENTALI

Eguaglianza

L'erogazione del servizio da parte di S.O.G.E.S.I. s.r.l. si basa sui principi di uguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi; garantisce inoltre la parità di trattamento degli utenti stessi, a parità di condizioni del servizio prestato nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura.

Imparzialità

S.O.G.E.S.I. s.r.l. ispira i propri comportamenti nei confronti dei cittadini ai principi di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Continuità

Costituisce impegno prioritario di S.O.G.E.S.I. srl garantire un servizio continuo e regolare e ridurre la durata di eventuali disservizi. L'eventuale sospensione o riduzione dei servizi sarà imputabile solo a condizioni indipendenti dalla volontà aziendale (impedimenti di terzi, eventi naturali, chiusure impianti, scioperi ecc). In tal caso L'Azienda adotterà tutte le misure e i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i tempi di disservizi e si impegnerà ad attivare servizi sostitutivi di emergenza al fine di arrecare all'utente il minor disagio possibile.

In caso di astensione dal lavoro da parte del proprio personale per scioperi, S.O.G.E.S.I. s.r.l. garantisce comunque i servizi minimi previsti dall'accordo con le Organizzazioni Sindacali.

Partecipazione

L'utente ha il diritto di richiedere a S.O.G.E.S.I. s.r.l. le informazioni che lo riguardano, a presentare reclami e istanze, a produrre memorie e documenti, a formulare osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla Legge n.241 del 7 Agosto 1990.

Per gli aspetti di relazione con l'utente, S.O.G.E.S.I. s.r.l. garantisce l'identificabilità del proprio personale che, a tal scopo, è munito di tesserino di riconoscimento ben visibile da tutti. Nelle comunicazioni telefoniche, il personale aziendale è tenuto a fornire il proprio nominativo su richiesta dell'interlocutore.

Efficienza ed efficacia

S.O.G.E.S.I. s.r.l. persegue l'obiettivo del costante miglioramento dei servizi attraverso l'innovazione tecnologica e organizzativa, adottando le soluzioni adeguate per il continuo incremento dell'efficienza e dell'efficacia delle prestazioni erogate a tutela del cittadino e della qualità ambientale.

Tutela dell'ambiente

Nell'attuazione dei propri compiti S.O.G.E.S.I. s.r.l. 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 sia strutturali. L'efficienza dei mezzi e dei macchinari quotidianamente usati, nonché il costante controllo delle emissioni e dispersioni sul suolo, nell'aria e nell'acqua sono azioni che l'azienda assume come regola inderogabile nel proprio agire.

3. STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

Nell'ambito degli obiettivi concordati con le Amministrazione Comunale, S.O.G.E.S.I. srl considera determinanti per la qualità dei servizi di igiene ambientale i seguenti fattori:

- ✚ continuità e regolarità di erogazione delle prestazioni su tutto il territorio servito;
- ✚ tutela dell'ambiente;
- ✚ completezza ed accessibilità all'informazione da parte del cliente;
- ✚ formazione del personale;
- ✚ rapidità di intervento in caso di disservizio.

Sulla base di tali fattori vengono individuati standard di qualità che costituiscono gli strumenti di verifica sia dell'efficacia e dell'efficienza del servizio, sia della soddisfazione dell'utente. Gli indici di qualità vengono monitorati a cadenza fissa al fine di adottare tempestivamente azioni di miglioramento e opportune innovazioni tecniche e gestionali.

Gli standard di qualità individuati si dividono in:

- ✚ standard generali;
- ✚ standard specifici.

4. STANDARD GENERALI

Sono gli standard che misurano la qualità del rapporto con l'utenza ed i livelli di prestazione nelle attività comuni a tutti i servizi S.O.G.E.S.I. s.r.l..

4.1 Accessibilità alle informazioni

Per facilitare i rapporti tra cittadino e Azienda, sono attivi i seguenti strumenti:

- ✚ Filo Diretto" al numero 0824835443 operativo dal lunedì al giovedì dalle 8,30 alle 13,00 e dalle 15,30 alle 17,00; il venerdì dalle 8,30 alle 13,00; il sabato dalle 9,00 alle 12,00;
- ✚ Numero verde dedicato di pronto intervento, attivo 24 ore su 24 **800 577 738**;
- ✚ Chat dedicata attiva dal lunedì al giovedì dalle 8,30 alle 13,00 e dalle 15,30 alle 17,00; il venerdì dalle 8,30 alle 13,00; il sabato dalle 9,00 alle 12,00 al n. 3499513543;
- ✚ Fax al numero 0824833624;
- ✚ Casella di posta elettronica all'indirizzo sogesi.raccoltadifferenziata@gmail.com;
- ✚ Casella di posta elettronica certificata PEC: sogesisrl@pec.it;
- ✚ Sito internet della S.O.G.E.S.I. s.r.l. all'indirizzo www.sogesi.org.

Attraverso tali strumenti è possibile:

- 1) richiedere la prenotazione per l'erogazione del servizio di ritiro a domicilio degli ingombranti, rae e del verde di potatura;
- 2) ottenere informazioni relative ai servizi erogati;
- 3) avanzare reclami e segnalazioni di disservizi.

E' possibile inoltre accedere direttamente agli uffici dell'Azienda siti in Zona Industriale nel Comune di Montesarchio (Bn), in Via Masseria della Signora snc, dal lunedì al giovedì dalle 8,30 alle 13,00 e dalle 15,30 alle 17,00, il venerdì dalle 8,30 alle 13,00, il sabato dall 9,00 alle 12,00.

4.2 Tempi di risposta alle richieste dell'utente

Gli utenti possono presentare richieste di informazioni e reclami inerenti al servizio di persona o per telefono, a cui viene data immediata risposta, salvo casi particolari che richiedono verifiche o ricerche di documenti, in tal caso, vengono richiamati non appena possibile, non oltre 30 giorni. I reclami pervenuti vengono classificati per tipologia su supporto informatico. I dati vengono elaborati per formare statistiche e monitorare i disservizi al fine di porre le conseguenti azioni correttive.

4.3 Informazioni e comunicazioni all'utente

S.O.G.E.S.I. s.r.l. assicura una continua e completa informazione ai cittadini circa le modalità di prestazione di servizi, il miglior utilizzo degli stessi ed ogni altra iniziativa promossa dall'Azienda. Gli strumenti di informazione utilizzati sono i seguenti:

- ✚ campagne informative e promozionali, realizzate per l'avvio o l'estensione di servizi e per la sensibilizzazione dei clienti alla corretta fruizione del servizio;
- ✚ materiale informativo fornito ai cittadini-utenti;
- ✚ educazione ambientale nelle scuole;
- ✚ incontri con i cittadini;
- ✚ comunicati stampa.

S.O.G.E.S.I. s.r.l. si impegna ad assicurare chiarezza e comprensibilità di tutto ciò che viene segnalato all'utente adottando un linguaggio facile e accessibile. L'Azienda effettua inoltre periodici sondaggi per accertare l'efficacia delle informazioni e delle comunicazioni inoltrate e per recepire eventuali ulteriori esigenze dell'utente.

4.4 Comportamento del personale

Tutto il personale dell'Azienda è impegnato a soddisfare le richieste degli Utenti ed a migliorare il livello qualitativo del servizio.

S.O.G.E.S.I. s.r.l. cura la formazione del personale affinché adotti verso gli Utenti comportamenti professionali che facilitino la comunicazione.

Il personale aziendale è tenuto a rivolgersi ai cittadini con rispetto e cortesia e ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi. Il personale aziendale è munito di tesserino di riconoscimento ed è tenuto ad esibirlo a chiunque ne faccia richiesta.

5. STANDARD SPECIFICI

Sono gli standard che misurano la qualità delle prestazioni che l'utente è in grado di valutare direttamente nel rapporto quotidiano con i singoli servizi resi da S.O.G.E.S.I. s.r.l..
L'organizzazione dei servizi è definita dal progetto approvato dai vari tre Comuni serviti.

Nel Progetto sono indicate:

- ✚ la tipologia dei rifiuti da raccogliere;
- ✚ le modalità di organizzazione della raccolta e dello spazzamento;
- ✚ le caratteristiche dei contenitori;
- ✚ le modalità e i tempi di conferimento;
- ✚ le frequenze di svuotamento dei contenitori;
- ✚ servizi connessi.

I rifiuti sono conferiti negli appositi contenitori distinti da colori diversi e da specifiche istruzioni scritte sia sul calendario fornito agli utenti ogni anno sia comunicato su richiesta al "Filo Diretto" al numero 0824-835443 e comunque sempre disponibili sul sito nella sezione "Dove lo butto?".

5.1 Raccolta dei rifiuti urbani indifferenziati

La raccolta dei rifiuti è garantita con frequenze e modalità adeguate ad assicurare la salvaguardia igienico-ambientale ed il decoro pubblico.

Il servizio viene svolto con le modalità di raccolta porta a porta, mastelli e/o contenitori, trespoli e/o cestini con frequenza stabilita da calendari di raccolta.

I contenitori adibiti al conferimento risultano idonei a proteggere i rifiuti dagli agenti atmosferici e dagli animali e ad impedire esalazioni moleste.

La fascia oraria durante la quale i mastelli e/o contenitori vengono svuotati è la seguente:
dalle 6,00 alle 12,00.

In caso di due o più giornate festive consecutive l'interruzione del servizio è possibile solo per una giornata. Il ritardato svuotamento di alcuni mastelli e/o contenitori condominiali, derivante da cause estranee all'organizzazione (veicoli in sosta non autorizzata, lavori stradali, ostacoli, etc.), viene comunque contenuto, purché sia superata la situazione di ostacolo.

5.2 Raccolte differenziate

Per raccolta differenziata si intende la raccolta idonea a raggruppare i rifiuti urbani in frazioni merceologiche omogenee, compresa la frazione organica umida, destinate al riutilizzo, al riciclaggio ed al recupero di materia e/o energia.

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

- a) carta e cartone;
- b) frazione organica umida;
- c) ingombranti su appuntamento;
- d) plastica;
- e) potature e sfalci su appuntamento;
- f) RAEE su appuntamento;
- g) vetro e alluminio;

Per evitare situazioni di pericolo per la salute e/o per l'ambiente è istituito altresì 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, bagni fotografici, bombolette spray);
- b) prodotti farmaceutici inutilizzati, scaduti o avariati;
- c) pile e batterie esauste.

5.3 Spazzamento stradale

La pulizia del suolo pubblico (strade, piazze, marciapiedi pubblici e/o privati ad uso pubblico) è effettuata sia manualmente sia meccanicamente e comprende anche i servizi di lavaggio delle strade e di pulizia delle caditoie. S.O.G.E.S.I. s.r.l. attua tutti gli accorgimenti tecnici necessari ad evitare il sollevamento di polveri, l'ostruzione delle caditoie stradali e dei manufatti, l'emissione di odori sgradevoli, come pure di rumori molesti.

Lo spazzamento viene effettuato prevalentemente su un turno di lavoro che va dalle ore 4,00 alle ore 11,00.

5.4 Raccolta rifiuti ingombranti e potature a domicilio

I rifiuti ingombranti (elettrodomestici, mobili, suppellettili, etc.) che non possono essere conferiti con il normale servizio di raccolta vengono ritirati 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 email: sogesi.raccoltadifferenziata@gmail.com L'utente deve predisporre i rifiuti da ritirare al piano strada nel giorno fissato per il ritiro entro le 6,00 del mattino e con le modalità indicate dall'operatore telefonico.

Le potature e gli sfalci sono raccolti con lo stesso sistema domiciliare a chiamata, necessario per concordare le modalità del ritiro.

Qualora, per motivi di forza maggiore, S.O.G.E.S.I. s.r.l. non possa intervenire nel giorno concordato, è garantito il recupero nel giorno feriale seguente.

E' severamente vietato depositare i rifiuti ingombranti, le potature e gli sfalci all'interno o a fianco dei contenitori per la raccolta dei rifiuti urbani o nelle aree circostanti, in questo caso risultano abbandoni abusivi e non rientrano nel normale ciclo di raccolta.

5.5 Altri servizi

La S.O.G.E.S.I. srl Ambiente, nell'ambito del servizio di Igiene Urbana, esegue altri 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.



6. TUTELA E PENALITA'

6.1 Tutela

Le violazioni ai principi enunciati nella presente Carta dei Servizi devono essere segnalati tramite reclamo ai numeri del "Filo Diretto" 0824-835443 0824-833624 o comunque via email: sogesi.raccoltadifferenziata@gmail.com Al momento della presentazione del reclamo, l'utente, deve fornire tutti gli elementi utili alla individuazione del problema ed alla pianificazione degli eventuali interventi correttivi.

Entro i termini indicati al paragrafo 4.2 il Servizio interessato riferisce all'utente l'esito degli accertamenti compiuti oltre che notizie sulle azioni intraprese e sui tempi di loro attuazione.

6.2 Valutazione del grado di soddisfazione dell'utente

Il grado di soddisfazione degli utenti in merito alla qualità del servizio reso viene rilevato attraverso apposite indagini periodiche, mirate a conoscere le esigenze dell'utente su alcuni aspetti specifici del servizio, e condotte attraverso interviste telefoniche e/o incontri pubblici.

La 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, ed inoltre si impegna a recepire i suggerimenti dei clienti e a valorizzare i reclami, conducendo un'analisi delle loro possibili cause, al fine di migliorare la qualità dei servizi erogati.

La S.O.G.E.S.I. s.r.l. si impegna a dare ampia e completa informazione ai Comuni, ai mass-media dei risultati delle indagini, nonché dei progetti ed iniziative conseguenti.

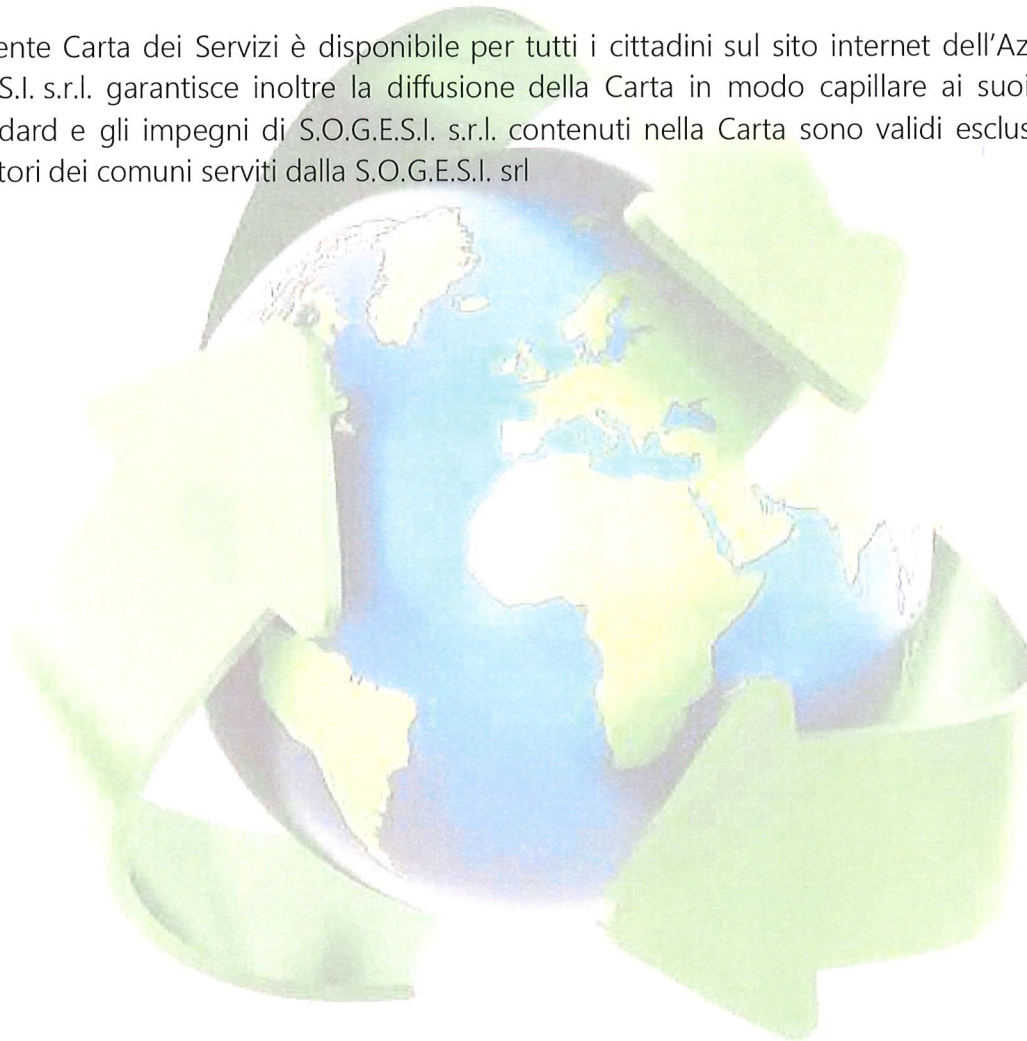
La S.O.G.E.S.I. s.r.l. si impegna ad effettuare, almeno una volta ogni 48 mesi, un'analisi su un campione rappresentativo di cittadini sulla qualità e sul grado di soddisfacimento dei servizi erogati. L'indagine viene effettuata attraverso questionari telefonici. I risultati dell'indagine sulla qualità percepita consentono di focalizzare specifici obiettivi di miglioramento. L'Azienda garantisce il perseguimento degli obiettivi di miglioramento in sede di pianificazione annuale tenendo conto delle risorse economico finanziarie, tecniche ed organizzative rese disponibili.

6.3 Penalità

La S.O.G.E.S.I. srl Ambiente riconosce ai Comuni serviti il diritto di effettuare controlli in qualsiasi momento in ordine a tutte le articolazioni dei servizi svolti e alla qualità degli stessi, alla manutenzione degli automezzi, delle attrezzature e degli impianti affidati. Qualora dai controlli risulti che la Società non provvede alla regolare esecuzione dei vari servizi ed obblighi assunti subirà le penalità previste nel Disciplinare Tecnico per l'esecuzione dei servizi dell'Appalto Concorso per la gestione dei servizi di igiene urbana.

7. VALIDITA' E DIFFUSIONE DELLA CARTA

La presente Carta dei Servizi è disponibile per tutti i cittadini sul sito internet dell'Azienda. La S.O.G.E.S.I. s.r.l. garantisce inoltre la diffusione della Carta in modo capillare ai suoi clienti. Gli standard e gli impegni di S.O.G.E.S.I. s.r.l. contenuti nella Carta sono validi esclusivamente nei territori dei comuni serviti dalla S.O.G.E.S.I. srl





Provincia di Campobasso

CARTA DI QUALITA'

**DEL SERVIZIO GESTIONE TARIFFE TARI E
RAPPORTI CON GLI UTENTI**

COMUNE DI SAN GIULIANO DEL SANNIO

Nell'ambito del Servizio Integrato di gestione dei rifiuti

Approvato con Deliberazione della Giunta Comunale n. 137 del 22/12/2022

INDICE

INTRODUZIONE	pag. 3
DEFINIZIONI	pag. 3
1. IL COMUNE	pag. 4
2. PRINCIPI FONDAMENTALI	pag. 4
3. STANDARD DI QUALITA'	pag. 5
4. GESTIONE TARIFFE	pag. 6
5. TRASPARENZA	pag. 7
6. TUTELA	pag. 8
7. VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI	pag. 8

INTRODUZIONE

La Carta dei servizi è uno strumento operativo nato con l'obiettivo di definire i principi ai quali deve uniformarsi l'erogazione di un servizio pubblico. Lo scopo di questo documento è contribuire a garantire agli utenti un servizio adeguato ai loro bisogni, che tuteli il loro interesse e che sia effettuato in modo imparziale ed efficiente.

Questa Carta è destinata a tutti i contribuenti TARI che usufruiscono del Servizio di igiene urbana nel territorio comunale, più precisamente della raccolta e trasporto dei rifiuti, dello spazzamento e del lavaggio delle strade, suddivisi in utenze domestiche e non domestiche.

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.

Infatti 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.

Gli standard di qualità individuati sono quelli generali, riferibili alla qualità complessiva del servizio offerto, e quelli specifici, riferiti ai procedimenti direttamente controllabili dal cittadino.

DEFINIZIONI

Ai fini della presente Carta si applicano le seguenti definizioni:

· **Servizio gestione tariffe e rapporti con gli utenti** è l'insieme delle attività:

- di censimento e classificazione delle utenze domestiche e non domestiche, su autodenuncia del contribuente o su accertamento d'ufficio;
 - di bollettazione dei tributi da riscuotere annualmente;
 - di contatti con l'utenza relativamente alla riscossione della TARI per la determinazione degli importi da pagare.
- **Comune:** è rappresentato dall'Ufficio TARI, al quale è stata affidata la gestione di tale servizio.
- **Utente:** è il contribuente che occupa/detiene un immobile nel territorio comunale a qualunque uso adibito, che beneficia del servizio di raccolta e trasporto rifiuti, di spazzamento e di lavaggio delle strade;
- **Fattori di qualità:** si intendono gli aspetti rilevanti per la percezione del servizio da parte dell'utente (ad esempio l'attesa agli sportelli, il pronto riscontro alle istanze).
- **Indicatori di qualità:** sono variabili quantitative o parametri qualitativi in grado di rappresentare adeguatamente, per ciascun fattore di qualità, i livelli di prestazione del servizio erogato. Vogliono rappresentare il punto di partenza per avviare il processo di continua misurazione e miglioramento dei livelli di qualità del servizio, intesa come capacità di soddisfare le aspettative dell'utenza nel tempo;
- **Livello di qualità (o standard):** livello del servizio prefissato per ciascun indicatore di qualità.

- **Standard specifico di qualità:** livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire all'utente.
- **Standard generale di qualità:** livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni.

1. IL COMUNE

Il Comune è titolare della potestà impositiva relativamente alla TARI – Tassa Rifiuti. 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.

2. 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.

2.1 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 (minimo due giorni), attraverso l'avviso sul sito internet istituzionale; la durata massima delle interruzioni non può superare i tre giorni lavorativi.

2.2 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.

2.3 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.

2.4 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.

2.5 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.

2.6 Riservatezza

Il Comune si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al GDPR 2016/679.

3. STANDARD DI QUALITA'

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.

3.1 Accessibilità

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

- creazione nuova utenza TARI;
- variazioni di dati su utenze esistenti;
- cessazioni di utenza;
- volture di utenze;
- richiesta informazioni sul tributo;
- presentazioni reclami;
- riesame delle posizioni;
- rimborso TARI pagata in eccesso o non dovuta

utilizzando:

- 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.

Il Comune garantisce l'apertura degli sportelli al pubblico presso l'Ufficio Tari ubicato al Piano 1° Palazzo Municipale, Piazzale Municipio, n° 21 nei seguenti orari:

- il lunedì e il giovedì: dalle ore 08.30 alle ore 11.30;

L'Ufficio TARI può essere inoltre contattato ai seguenti recapiti:

- telefonici: 0874/79204;
- posta elettronica: comune@comune.sangiulianodelsannio.cb.it

La corrispondenza può essere trasmessa dai soli possessori di casella di posta elettronica certificata al seguente indirizzo: ufficioprotocollo@pec.comune.sangiulianodelsannio.cb.it

3.2 Tempestività

Presso la sede municipale è ubicato l'ufficio TARI, che dispone di uno sportello fisico idoneo a garantire agli utenti un tempo di attesa accettabile. A fronte di eccezionali afflussi di utenza, in occasione della bollettazione annuale o di particolari attività di accertamento e lotta all'evasione, verrà data segnalazione preventiva, tramite avviso posto nella sala d'attesa, di inapplicabilità temporanea degli standard previsti nella presente Carta.

Agli sportelli dell'ufficio TARI possono essere garantiti i seguenti tempi di attesa, che tengono conto del tempo minimo necessario alla corretta definizione di una posizione tributaria:

- tempo di attesa medio: 15 minuti;
- tempo di attesa massimo: 30 minuti.

Il Comune s'impegna a rispondere alle richieste di informazioni/riesame posizioni in autotutela formalmente presentate (per posta, via pec, a mano) entro un tempo massimo di 30 giorni dalla data di registrazione al protocollo generale, fatta salva la sospensione della decorrenza dei termini per eventuali richieste di integrazione della documentazione necessarie al completamento dell'istruttoria. Gli standard indicati sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, con esclusione delle situazioni straordinarie, dovute, ad esempio, a fenomeni naturali eccezionali, oppure ad eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità pubblica.

Il Comune effettua il monitoraggio dell'andamento degli standard di qualità sopra indicati, in termini di tempestività nella ricezione del pubblico e nel riscontro delle richieste formalmente presentate, con cadenza trimestrale e con una verifica finale annuale; la fonte delle informazioni è il protocollo generale, ove transitano le richieste dei contribuenti e i riscontri alle stesse da parte dell'Ufficio. L'esito del monitoraggio viene relazionato alla Giunta Comunale e divulgato mediante pubblicazione dell'apposita sezione trasparenza rifiuti del sito istituzionale. Costituisce la base per l'eventuale aggiornamento degli standard di qualità definiti con la presente Carta.

4. GESTIONE TARIFFE

4.1 Riscossione della TARI

L'importo della TARI da versare al Comune viene quantificato una volta l'anno dall'Ufficio Tributi 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) che ha regolarmente denunciato l'occupazione di un immobile su territorio comunale mediante la dichiarazione TARI, oppure che è stato accertato d'ufficio.

Il versamento della tassa annuale deve essere effettuato in un massimo di due rate, alle scadenze stabilite dal Consiglio Comunale, mediante l'utilizzo dei modelli di pagamento F24 inviati congiuntamente all'avviso di pagamento stesso, presso qualunque intermediario autorizzato.

È riconosciuta alla Giunta Comunale, al verificarsi di situazioni particolari, la facoltà di prorogare tali termini di pagamento.

4.2 Rettifica avviso di pagamento TARI annuale

Laddove nell'avviso di pagamento fossero riscontrati dei dati non corrispondenti alla situazione del contribuente (riguardo la categoria di tassazione utilizzata per le utenze non domestiche, il numero dei componenti il nucleo familiare, la superficie tassata o il 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 internet del Comune.

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 30 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 avvierà procedura di rimborso/sgravio al contribuente.

4.3 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, previo sollecito, 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.

Il contribuente che è destinatario dell'accertamento può evitare l'applicazione delle sanzioni dimostrando l'avvenuto pagamento delle morosità o la regolarità della posizione, tramite richiesta di riesame del provvedimento da trasmettere con le seguenti modalità:

- Per i possessori di caselle di posta elettronica certificata, a mezzo p.e.c. all'indirizzo ufficioprotocollo@pec.comune.sangiulianodelsannio.cb.it (i messaggi provenienti da caselle di posta elettronica ordinarie vengono scartati in quanto privi di valore legale);
- Personalmente, all'ufficio protocollo, nei seguenti giorni ed orari di apertura al pubblico:
- da lunedì al venerdì dalle 08:30 alle 11:30.
- Per posta ordinaria indirizzandola a "Comune di San Giuliano del Sannio Piazza Libertà, 21 86010 San Giuliano del Sannio (CB)
-

5. TRASPARENZA

Il Comune garantisce al contribuente la costante informazione sulle procedure, sulle iniziative che possono interessarlo e sulle modalità di gestione della tariffazione attraverso:

- Ufficio TARI
- Documento di riscossione annuale;
- Carta dei servizi;
- Sezione trasparenza rifiuti del sito istituzionale.

Attraverso i canali sopra indicati, il Comune divulga informazioni:

- Sulle procedure di pagamento della TARI annuale nonché sulle agevolazioni esistenti, sia per le utenze domestiche che per quelle non domestiche;
- Sulle tariffe TARI annuali e sul Regolamento vigente;
- Sulle conseguenze del ritardato/mancato pagamento e sull'eventuale situazione debitoria pregressa con indicazione delle modalità di regolarizzazione;
- Sulle procedure da seguire per la presentazione di eventuali reclami/richieste di riesame/rimborsi.

Si impegna inoltre:

- Ad assicurare chiarezza e comprensibilità delle informazioni indirizzate al contribuente, adottando un linguaggio facile ed accessibile;
- A predisporre servizi telefonici e di posta elettronica atti a soddisfare le esigenze informative relativamente a ciò che attiene il rapporto di riscossione tributaria (dichiarazioni, volture, cessazioni, elementi di conteggio della tariffa, ecc.);

- Ad effettuare periodici sondaggi per accertare l'efficacia delle informazioni e comunicazioni effettuate e per recepire eventuali ulteriori esigenze dell'utente in questo campo.

6. TUTELA

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 opportuna 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 giorni (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.

Entro il 31 marzo di ciascun anno l'Ufficio TARI trasmette alla Giunta Comunale, rendendolo disponibile anche agli utenti tramite la sezione trasparenza del sito istituzionale, un resoconto relativo all'anno precedente contenente:

- numero, tipo di reclami e seguito dato ad essi (indici sui tassi di reclamo);
- confronto con i dati precedentemente riscontrati;
- eventuali suggerimenti e segnalazioni di disfunzioni.

Allo scopo di definire i progetti di miglioramento del servizio, verranno utilizzati come riferimenti principali i suggerimenti che pervengono al Comune.

6.1 Valutazione sul grado di soddisfazione dell'utente

Il grado di soddisfazione dell'utente, in merito alla qualità del servizio reso, viene rilevato attraverso una serie di indagini realizzate tramite analisi periodiche e/o con rilevazioni a campione con somministrazione di questionari agli utenti.

6.2 Controlli esterni

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 Reti Energia ed Ambiente) allegando la relativa documentazione e trasmettendo copia dell'istanza già inviata al Comune e rimasta inevasa o non accolta.

7. VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi è valida una volta decorsi i tempi di pubblicazione della Delibera di approvazione da parte della Giunta Comunale; è revisionata con cadenza almeno biennale in base ai risultati della gestione, ed eventuali novità normative, a cambiamenti sostanziali nel frattempo intervenuti, ai suggerimenti provenienti dall'utenza.

Verrà data idonea divulgazione delle eventuali revisioni tramite gli strumenti informativi indicati al paragrafo 5 "TRASPARENZA".