

Autorità per il servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani
Comune di Ionadi



COMUNE DI IONADI



CARTA DELLA QUALITA'

DEL SERVIZIO DI GESTIONE INTEGRATA DEI RIFIUTI URBANI

GESTORE TRU
Comune di IONADI

GESTORE RT e S
C.F.V. Monteporo Società
Cooperativa

**Autorità per il servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani
Comune di Ionadi**

Indice

Premessa	5
Glossario e riferimenti normativi	6
1. Oggetto ed ambito di applicazione	11
2. Inquadramento della gestione nello schema regolatorio	12
3. Premessa Gestore tariffa e rapporto con gli utenti: Comune di Ionadi	13
4. Principi fondamentali e cause di forza maggiore	14
5. Comuni serviti dal Gestore: C.F.V Monteporo Società Cooperativa	18
6. Servizi previsti	18
7. Riferimenti del Gestore TRU: Comune di Ionadi	19
- Accesso ai servizi da parte degli utenti	
8. Riferimenti del Gestore RT: C.F.V. Monteporo Società Cooperativa	20
- Accesso ai servizi da parte degli utenti	
9. Servizi offerti dal Gestore: Comune di Ionadi	20
10. Modalità di prelievo	22
11. Modalità di riscossione	22
12. Obblighi di servizio, indicatori e relativi standard di qualità previsti da ARERA	22
13. Attivazione, variazione e cessazione del servizio	22
- Modalità per l'attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani (Art. 6 TQRIF)	
- Tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio (Art. 8.1 TQRIF)	
- Consegna delle attrezzature per la raccolta (Art. 9 TQRIF)	
- Modalità per la variazione o cessazione del servizio (Art. 10 TQRIF)	
14. Reclami, richieste scritte di informazione e di rettifica degli importi addebitati	24
- Modalità per l'invio di reclami scritti, richieste di informazione e di rettifica importi addebitati	
- Classificazione delle richieste scritte dell'utente (Art. 13 TQRIF)	
- Obbligo di risposta motivata ai reclami scritti, informazioni e rettifiche importi addebitati (Art. 14, 15, 16 TQRIF)	
- Obbligo di servizio telefonico TRU (Art. 20 TQRIF)	
- Contenuti informativi minimi dei punti di contatto con l'utente (Art. 22 TQRIF)	
15. Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti	26
- Termine per il pagamento e periodicità della riscossione (Art. 23 TQRIF)	
- Modalità per la rateizzazione dei pagamenti (Art. 27 TQRIF)	
- Obbligo di rettifica degli importi non dovuti (Art. 28.3 TQRIF)	
- Obbligo di servizio telefonico Gestore RT (Art. 20 TQRIF)	
16. Servizi di ritiro su chiamata	27
- Obblighi in materia di ritiro su chiamata (Art. 29 TQRIF)	

**Autorità per il servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani
Comune di Ionadi**

- Modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro (Art. 30 TQRIF)	
- Obblighi di ritiro dei rifiuti su chiamata (Art. 31 TQRIF)	
17. Interventi per disservizi e per riparazione delle attrezzature di raccolta domiciliare	28
- Modalità per segnalazione di disservizi e presentazione delle richieste di riparazione (Art. 32 TQRIF)	
- Tempo di intervento in caso di segnalazione disservizi (Art. 33 TQRIF)	
- Obbligo di riparazione delle attrezzature di raccolta domiciliare (Art. 34 TQRIF)	
18. Continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto	29
- Programma delle attività di raccolta e trasporto (Art. 35.2 TQRIF)	
19. Continuità e regolarità del servizio di spazzamento delle strade	29
- Obblighi in materia di continuità e regolarità servizio di spazzamento delle strade (Art. 42 TRIF)	
20. Sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani	29
- Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani (Art. 48 TQRIF)	
- Obbligo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento (Art. 49 TQRIF)	
21. Altri obblighi definiti nel contratto di servizi e relative performance	30
22. Validità della Carta dei Servizi	31

Premessa

Il Comune di Ionadi assicura la gestione dei servizi di igiene urbana sul proprio territorio nel rispetto dei principi di qualità, modalità e standard dichiarati nella seguente Carta della Qualità del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani (in seguito *Carta della Qualità*).

La presente Carta della Qualità è frutto delle singole carte di qualità predisposte dai singoli gestori, ciascuno per i servizi di rispettiva competenza. L'Ente territorialmente competente, il **Comune di Ionadi**, ha approvato i contenuti di ogni singola carta e redatto un'unica Carta di Qualità, in conformità alla normativa in vigore (deliberazione n. 15/2022 di Arera), in cui sono specificati gli obblighi e i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

La presente Carta della Qualità è un impegno scritto assunto dalla Gestione, **Comune di Ionadi**, nei confronti dei cittadini, orientato a rendere i pubblici servizi meglio rispondenti alle esigenze effettive degli utenti e a migliorarne la qualità complessiva, è, infatti, finalizzata a garantire chiarezza e trasparenza nel rapporto tra gli utenti e il Comune. Tale documento ha, inoltre, come obiettivo quello di:

- avvicinare il cittadino/contribuente all'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;
- fissare i principi per l'erogazione dei servizi;
- stabilire gli standard generali riferibili alla qualità complessiva delle prestazioni e standard specifici che indicano prestazioni direttamente controllabili dal cittadino.

In caso di mancato rispetto degli obiettivi e/o degli standard prefissati dalla Carta della Qualità, il cittadino/utente può presentare reclamo attraverso 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 della Qualità costituisce elemento integrativo della normativa, pertanto tutte le condizioni più favorevoli per i cittadini/contribuenti contenute nella Carta integrano quelle previste dalla normativa.

La Carta intende guidare il contribuente, anche grazie all'utilizzo di un linguaggio di facile accesso, 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 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.

Glossario e riferimenti normativi

- **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:
 - accertamento, riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento ovvero l'attività di fatturazione);
 - gestione del rapporto con gli utenti (inclusa la gestione reclami) anche mediante sportelli dedicati o call-center;
 - gestione della banca dati degli utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso;
 - promozione di campagne ambientali;
 - reversione 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** delle strade comprende le operazioni di spazzamento - meccanizzato, manuale e misto - 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;
- **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;
- **Contentore sovra-riempito** è il contenitore il cui volume risulta saturato, impedendo ulteriori conferimenti da parte degli utenti;
- **D.M. 20 aprile 2017** è il decreto del Ministro dell'Ambiente e della tutela del territorio e del mare di concerto con il Ministro dell'economia e delle finanze del 20 aprile 2017;
- **D.P.R. 158/99** è il decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158;
- **Data di consegna** è la data di consegna all'utente delle attrezzature per la raccolta, quali ad esempio, i mastelli o i sacchetti nel caso di raccolta domiciliare o le tessere di identificazione dell'utente in presenza di contenitori della raccolta stradale/di prossimità ad accesso controllato;
- **Data di invio** è:
 - per le comunicazioni e le richieste inviate tramite servizi postali, la data risultante dalla ricevuta ovvero la data di consegna al servizio postale incaricato dell'inoltro; nel caso in cui il servizio non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
 - per le comunicazioni e le richieste rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;
 - per le comunicazioni e le richieste trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo del gestore o la data di invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica;

Autorità per il servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani
Comune di Ionadi

- **Data di ricevimento** è:
 - per le richieste e le comunicazioni inviate tramite servizi postali, la data risultante dalla ricevuta ovvero la data di consegna da parte del servizio postale incaricato dell'inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il servizio postale non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
 - per le richieste e le comunicazioni ricevute presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta;
 - per le richieste e le comunicazioni trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione;
- **Decreto del Presidente della Repubblica 445/00** è il decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, recante "Disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa";
- **Decreto legislativo 116/20** è il decreto legislativo 3 settembre 2020, n.116, recante "Attuazione della direttiva (UE) 2018/851 che modifica la direttiva 2008/98/CE relativa ai rifiuti e attuazione della direttiva (UE) 2018/852 che modifica la direttiva 1994/62/CE sugli imballaggi e i rifiuti di imballaggio";
- **Decreto legislativo 152/06** è il decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, recante "Norme in materia ambientale" e s.m.i.;
- **Decreto-legge 41/21** è il decreto-legge 22 marzo 2021, recante "Misure urgenti in materia di sostegno alle imprese e agli operatori economici, di lavoro, salute e servizi territoriali, connesse all'emergenza da COVID-19";
- **Disservizio** è il non corretto svolgimento del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ovvero dei singoli servizi che lo compongono che provoca disagi all'utente o interruzioni del servizio senza, tuttavia, generare situazioni di pericolo per l'ambiente, le persone, o le cose;
- **Documento di riscossione** è l'avviso o invito di pagamento, oppure la fattura, trasmesso/a all'utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dei singoli servizi che lo compongono;
- **Ente di governo dell'Ambito** è il soggetto istituito ai sensi del decreto-legge 13 agosto 2011, n. 138;
- **Ente territorialmente competente** è l'Ente di governo dell'Ambito, laddove costituito ed operativo, o, in caso contrario, la Regione o la Provincia autonoma o altri enti competenti secondo la normativa vigente;
- **Gestione** è l'ambito tariffario, ovvero il territorio, comunale o sovra-comunale, sul quale si applica la medesima tariffa (sia essa TARI o tariffa corrispettiva);
- **Gestore** è il soggetto che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero i singoli servizi che lo compongono, ivi inclusi i Comuni che gestiscono in economia. Non sono considerati gestori i meri prestatori d'opera, ossia i soggetti come individuati dall'Ente territorialmente competente che, secondo la normativa di settore, sono stabilmente esclusi dall'obbligo di predisporre il Piano Economico Finanziario;
- **Gestore** dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è il soggetto che eroga i servizi connessi all'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, ivi incluso il Comune che gestisce la

**Autorità per il servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani
Comune di Ionadi**

suddetta attività in economia;

- **Gestore** della raccolta e trasporto è il soggetto che eroga il servizio di raccolta e trasporto, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia;
- **Gestore** dello spazzamento delle strade è il soggetto che eroga il servizio di spazzamento delle strade, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia;
- **Giorno lavorativo** è il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;
- **Interruzione del servizio** è il servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto programmato e non ripristinato entro il tempo di recupero;
- **Legge 147/13** è la legge 27 dicembre 2013, n. 147, recante “Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (Legge di stabilità 2014)”;
- **Livello o standard generale di qualità** è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti;
- **MTR-2** è il Metodo tariffario del servizio integrato di gestione dei rifiuti per il periodo 2022-2025, approvato con deliberazione 3 agosto 2021, 363/2021/R/RIF;
- **Operatore di centralino** è la persona in grado di raccogliere le informazioni necessarie per attivare il servizio di pronto intervento e di impartire al chiamante le istruzioni per tutelare la sua ed altrui sicurezza;
- **Prestazione** è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni lavoro o intervento effettuato dal gestore su richiesta;
- **Programma delle attività di raccolta e trasporto** è il 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** è il documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di spazzamento 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;

**Autorità per il servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani
Comune di Ionadi**

- **Rifiuti urbani** sono i rifiuti di cui all'articolo 184, comma 2, del decreto legislativo 152/06 e s.m.i.;
- **TQRIF** è il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani;
- **Segnalazione per disservizio** è la 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 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

**Autorità per il servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani
Comune di Ionadi**

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. Oggetto ed ambito di applicazione

La presente Carta dei Servizi individua e definisce in particolare i seguenti obblighi di servizio in relazione allo schema regolatorio determinato dall'Ente territorialmente competente, Comune di Ionadi:

- modalità di attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani;
- modalità per la variazione o cessazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani;
- procedura per la gestione dei: reclami, richieste scritte di informazioni e rettifica degli importi addebitati;
- obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online;
- obblighi di servizio telefonico;
- modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti;
- obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi;
- obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare;
- programma delle attività di raccolta e trasporto;
- predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento delle strade;
- registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento delle strade;
- obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani (pronto intervento H24).

2. Inquadramento della gestione nello schema regolatorio

L'Ente territorialmente competente, **Comune di Ionadi**, con delibera n° 4 del **29/04/2022** ha posizionato la Gestione formata da:

- Gestore dell'attività di gestione Tariffe e Rapporto con gli Utenti, **Comune di Ionadi**;
- Gestore della Raccolta e Trasporto e dello Spazzamento delle strade, **C.F.V. Monteporo Società cooperativa**;
- Nello schema: **I livello qualitativo minimo**

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

3. Premessa Gestore tariffa e rapporto con gli utenti: Comune di Ionadi

Le indicazioni presenti nel seguente documento (Carta della Qualità) rappresentano un impegno scritto assunto dal Gestore Tariffa e Rapporto con gli Utenti, **Comune di Ionadi**, nei confronti dei cittadini, orientato a rendere i pubblici servizi meglio rispondenti alle esigenze effettive degli utenti e a migliorarne la qualità complessiva.

La Carta, in particolare:

- individua i principi fondamentali cui deve attenersi il Gestore dei servizi, nello svolgimento del servizio affidato;
- individua gli standard di qualità del servizio che il Gestore si impegna a rispettare nel condurre le proprie attività;
- definisce i diritti di partecipazione, informazione e reclamo degli utenti;

La Carta è redatta nel rispetto delle norme regionali e nazionali.

La disciplina del servizio oggetto della Carta, in riferimento al Comune, è contenuta anche nei seguenti documenti, ai quali si rimanda per eventuali necessità di approfondimento:

- **Regolamento per l'applicazione della tariffa (TARI)**, in cui sono indicati i criteri applicativi della tariffa/tassa sui rifiuti quali soggetti passivi, superfici soggette, modalità di calcolo, agevolazioni e riduzioni, modalità di riscossione, accertamenti e contenzioso, rimborsi, sanzioni ed interessi per omessi pagamenti e omesse o infedeli dichiarazioni (disponibile sulla sezione amministrazione trasparente del sito internet del Comune <http://trasparenzajonadi.asmenet.it/>);
- **Regolamento delle entrate tributarie comunali**, che stabilisce la disciplina generale della gestione e riscossione delle entrate tributarie comunali, compresa la Tari (disponibile sulla sezione amministrazione trasparente del sito internet del Comune <http://trasparenzajonadi.asmenet.it/>).

La TARI, istituita ai sensi del comma n. 639 dell'art. 1 della legge n. 147/2013, è il tributo destinato alla copertura dei costi relativi al servizio di gestione dei rifiuti urbani, svolto in regime di privativa dai Comuni. La TARI è dovuta da chiunque possieda o detenga a qualsiasi titolo locali o aree scoperte, a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani.

La TARI dovuta dagli utenti di ogni Comune è determinata annualmente, in ossequio al Contratto di Servizio e al MTR-2 ARERA, sulla base del Piano Finanziario redatto dai gestori, validato dall'Autorità d'Ambito e approvato in via definitiva da ARERA. Il suo ammontare complessivo viene ripartito fra gli utenti domestici e non domestici sulla base di apposita delibera di Consiglio Comunale, con la quale vengono approvate le tariffe.

4. Principi fondamentali e cause di forza maggiore

Uguaglianza

I Gestori, nell'erogazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani, si impegnano al rispetto del principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi. Nell'erogazione del servizio, infatti, non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica e condizioni socio-economiche.

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

I Gestori si impegnano a raggiungere, previa adeguata programmazione, il medesimo livello di servizio reso agli utenti in tutto il territorio di competenza, compatibilmente con le differenti caratteristiche territoriali; inoltre, si impegnano a prestare una particolare attenzione nell'erogazione del servizio nei confronti dei soggetti diversamente abili, anziani ed appartenenti a fasce sociali deboli, conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.

A tale scopo i Gestori si impegnano a:

- organizzare e mantenere attivo un sito internet funzionante ed accessibile, con un dettaglio di contenuti aggiornati, nel rispetto degli standard internazionali. Per "accessibilità" s'intende un insieme di tecniche ed applicazioni progettuali volte a rendere i contenuti informativi di un sito web raggiungibili e fruibili dal maggior numero di soggetti, al fine di garantire la fruibilità della consultazione;
- ridurre al minimo, per quanto possibile, l'attesa agli sportelli fisici;
- in occasione di interruzioni programmate o non programmate nell'erogazione del servizio minimizzare il disagio conseguente.

Imparzialità

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

Continuità

I Gestori forniscono un servizio continuo, regolare e senza interruzioni secondo le modalità previste nel

Contratto di Servizio. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, i gestori devono intervenire per risolvere nel più breve tempo possibile il problema, auspicabilmente entro il tempo di recupero indicato per ogni servizio, adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile, provvedere, a richiesta, a fornire agli stessi tempestive informazioni sulle motivazioni e la durata dell'interruzione.

Partecipazione e accesso agli atti

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

L'utente può produrre reclami, memorie e documenti e prospettare osservazioni, cui i Gestori sono tenuti a dare riscontro.

L'utente ha comunque diritto di accedere ai documenti ed alle informazioni detenuti dai Gestori rispetto ai quali l'utente medesimo vanta un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è chiesto l'accesso, ai sensi di quanto stabilito dagli artt. 22 e ss. della n. 241 del 1990 e s.m.i.. Le modalità di esercizio del diritto di accesso sono regolate dall'art. n. 25 della medesima Legge e possono essere esercitate indirizzando l'istanza alla casella elettronica certificata del Gestore TRU e/o RT, in base al servizio interessato.

Efficienza ed Efficacia

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

Cortesia

I Gestori garantiscono all'utente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo. A tal fine i dipendenti sono tenuti ad agevolare l'utente nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi, ad impegnarsi a soddisfare, ove possibile, le sue richieste.

Chiarezza a comprensibilità dei messaggi

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

Qualità, salute, sicurezza e rispetto dell'ambiente

I Gestori, anche tramite le Società operative locali, si impegnano a garantire l'attuazione di un sistema di gestione della qualità, tendente al miglioramento continuo delle prestazioni, che assicuri la soddisfazione delle legittime esigenze ed aspettative delle parti interessate. Sarà garantita altresì l'attuazione di un sistema di gestione ambientale, assicurando, per quanto connesso all'attività del servizio di gestione dei rifiuti urbani, la riduzione degli impatti ambientali, la conformità alle norme di settore e la prevenzione a qualsiasi forma di inquinamento.

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

I Gestori sono tenuti a rispettare, anche per quanto attiene gli appalti, le leggi che disciplinano le attività in tali settori, con particolare riguardo al D.Lgs. 9 aprile 2008, n. 81 in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro.

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

Privacy

I Gestori considerano fondamentale la protezione delle informazioni che riguardano gli utenti e si impegnano a tutelarne i dati personali.

A tal fine è stato implementato un piano di adozione di tutte le misure adeguate a rispettare quanto previsto dal Regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016 (GDPR) e dal D.Lgs.

196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali" ed ha designato un Responsabile della Protezione dei Dati (Data Protection Officer - DPO) e adottato le misure tecniche e organizzative adeguate a garantire la sicurezza dei dati raccolti.

I Gestori, promuovono la trasparenza nelle operazioni di trattamento dei dati personali e pubblica le informative relative alla privacy degli utenti sul proprio sito internet.

I Gestori, garantiscono il diritto di ciascun utente di accesso alle informazioni che lo riguardano, nonché garantiscono ed agevolano tutti gli altri diritti dell'interessato in materia di trattamento dei dati personali.

Cause di forza maggiore

Il mancato svolgimento di servizi può essere imputabile solo alle seguenti cause di forza maggiore:

- atti di autorità pubblica;
- eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente;
- scioperi;
- mancato ottenimento di atti autorizzativi;
- situazioni di traffico veicolare interrotto per incidenti o a seguito di disposizioni di autorità pubblica;
- indisponibilità degli impianti di trattamento;
- situazioni metereologiche avverse di particolare gravità adeguatamente documentate (con riferimento al servizio di spazzamento delle strade).

Resta fermo l'impegno del Gestore per contenere al minimo l'eventuale disagio degli utenti.

5. Comuni serviti dal Gestore: C.F.V. Monteporo Società Cooperativa

Il Gestore eroga il servizio di gestione raccolta, trasporto, spazzamento strade per i seguenti Comuni:

- COMUNE DI IONADI (VV)
- COMUNE DI JOPPOLO (VV)
- COMUNE DI SAN CALOGERO (VV)

6. Servizi previsti

Il programma dei servizi svolti sul Comune.

I servizi erogati sul Comune sono puntualmente descritti nel Piano Annuale delle Attività che il Gestore della Raccolta e Trasporto ed il Gestore dello Spazzamento delle strade, hanno l'obbligo di presentare ogni anno al Comune ed all'Autorità d'Ambito ed approvato da quest'ultima.

A tale scopo i Gestori provvedono a:

- organizzare e mantenere attivo un sito internet funzionante ed accessibile, con un dettaglio di contenuti aggiornati, nel rispetto degli standard internazionali. Per "accessibilità" s'intende un insieme di tecniche ed applicazioni progettuali volte a rendere i contenuti informativi di un sito web raggiungibili e fruibili dal maggior numero di soggetti, al fine di garantire la fruibilità della consultazione;
- ridurre al minimo, per quanto possibile, l'attesa agli sportelli fisici;
- in occasione di interruzioni, programmate o non, nell'erogazione del servizio, minimizzare il disagio che ne consegue.

Inoltre viene specificato se alcuni servizi sono sub-appaltati ad un prestatore d'opera.

Le regole di gestione dei servizi di raccolta, trasporto, spazzamento strade vigenti sul Comune sono altresì presenti nel Regolamento di Gestione Rifiuti approvato dal Consiglio Comunale.

7. Riferimenti del Gestore TRU: Comune di Ionadi

Di seguito si sintetizzano i riferimenti:

Dirigente / Funzionario Responsabile del tributo: dr. Francesco Bertuccio

Email: tributi@comune.ionadi.vv.it

Dirigente / Funzionario Responsabile della gestione del servizio: arch. Francesco La Bella

Email: tecnico@comune.ionadi.vv.it

Indirizzo: **Piazza Italia n° 1 - 89851 Ionadi (VV)**

7.1. Accesso ai servizi da parte degli utenti

Di seguito si indicano i canali a disposizione degli utenti per l'accesso:

Numero Telefonico: **0963 260684**

Posta ordinaria: **Piazza Italia n° 1 - 89851 Ionadi (VV)**

PEC: protocollo.ionadi@asmepec.it

Trasparenza Rifiuti: www.comune.ionadi.vv.it

Di seguito si indicano riferimenti degli sportelli fisici a disposizione degli utenti:

Sede: **Piazza Italia n° 1 - 89851 Ionadi (VV)**

Orari e giornate di apertura:

Ufficio Tributi

- ♦ Lunedì, mercoledì e venerdì dalle 10:00 alle 12:00

Ufficio Tecnico

- ♦ Lunedì dalle 09:00 alle 13:00
- ♦ Giovedì dalle 15:30 alle 17:30

Tutte le informazioni sono comunque accessibili via web nella sezione trasparenza rifiuti dell'ente all'URL: <https://www.comune.ionadi.vv.it/index.php>

8. Riferimenti del Gestore RT: C.F.V. Monteporo Società Cooperativa

Di seguito si sintetizzano i riferimenti:

Dirigente / Funzionario Responsabile: Gennaro Campenni

Email: cfvmonteporo@gmail.com

Indirizzo: **Contrada Montalto, Spilinga (VV)**

8.1. Accesso ai servizi da parte degli utenti

Di seguito si indicano i canali a disposizione degli utenti per l'accesso ai servizi:

Recapito telefonico: 3270805056

Posta ordinaria: **Contrada Montalto, Spilinga (VV)**

Email: cfvmonteporo@gmail.com

PEC: cfvmonteporo@pec.it

Di seguito si indicano riferimenti degli sportelli fisici a disposizione degli utenti: Sede:

Contrada Montalto, Spilinga (VV)

Orari e giornate di apertura:

dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle 12.30

9. Servizi offerti dal gestore: Comune di Ionadi

Di seguito si indicano i servizi offerti per ciascun canale di contatto:

Informazioni

- Numeri telefonici 0963-260684
- Sito web www.comune.ionadi.vv.it
- Posta ordinaria protocollo@comune.ionadi.vv.it
- Posta elettronica protocollo.ionadi@asmepec.it
- Sportello fisico Piazza Italia 1 89851 IONADI-VV

Richiesta di attivazione, variazione e cessazione del servizio di gestione rifiuti urbani

- Numeri telefonici 0963-260684

**Autorità per il servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani
Comune di Ionadi**

- Sito web www.comune.ionadi.vv.it
- Posta ordinaria tributi@comune.ionadi.vv.it
- Posta elettronica protocollo.ionadi@asmepec.it
- Sportello fisico Piazza Italia 1 89851 IONADI-VV

Assistenza alla compilazione della modulistica:

Ufficio Tributi

- Sportello fisico Piazza Italia 1 89851 IONADI-VV

Esame pratiche contribuenti:

Ufficio Tributi

- Sportello fisico Piazza Italia 1 89851 IONADI-VV

Controllo riscossione:

Ufficio Tributi

- Sportello fisico Piazza Italia 1 89851 IONADI-VV

Accesso agli atti dell'Ente:

Ufficio segreteria

- Sportello fisico Piazza Italia 1 89851 IONADI-VV

Segnalazioni e Reclami:

Ufficio Tributi e ufficio Tecnico

- Numeri telefonici: 0963-260684
- Posta elettronica: tributi@comune.ionadi.vv.it; tecnico@comune.ionadi.vv.it
- Sportello fisico: Piazza Italia 1 89851 IONADI-VV

Richiesta rettifica importi:

Ufficio Tributi

- Numeri telefonici: 0963-260684
- Posta elettronica: tributi@comune.ionadi.vv.it; tecnico@comune.ionadi.vv.it
- Sportello fisico: Piazza Italia 1 89851 IONADI-VV

10. Modalità di prelievo

La modalità di prelievo vigente nella gestione, **Comune di Ionadi** è:

TARI TRIBUTO PRESUNTIVA (Metodo normalizzato Art. 1, comma 651 legge 147/2013).

Il comune nella commisurazione della tariffa tiene conto dei criteri determinati con il regolamento di cui al decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158. Il titolare dell'incasso del tributo è il Comune.

11. Modalità di riscossione

La modalità di riscossione vigente nell'ambito gestionale è tramite modello di pagamento F24 e/o bollettini PagoPa.

La modalità di riscossione vigente nella Gestione del Comune di IONADI, è quella diretta.

12. Obblighi di servizio, indicatori e relativi standard di qualità previsti da ARERA

Di seguito, si riportano gli indicatori che permettono all'utenza di verificare il livello di qualità offerto dall'ufficio, suddivisi tra indicatori obbligatori ai sensi della Deliberazione ARERA 15/2022/R/RIF.

13. Attivazione, variazione e cessazione del servizio

13.1. Modalità per l'attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani (Art. 6 TQRIF)

La richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata dall'utente al Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di IONADI**, entro **30 giorni lavorativi** dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile:

- a mezzo posta all'indirizzo **Piazza Italia n° 1 - 89851 IONADI (VV)**;
- via pec protocollo.ionadi@asmepec.it;
- mediante sportello fisico sito in **Piazza Italia n° 1 - 89851 Ionadi (VV)**, compilando l'apposito modulo.

**Autorità per il servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani
Comune di Ionadi**

Nella sezione trasparenza rifiuti, www.comune.ionadi.vv.it, del Gestore TRU, **Comune di Ionadi**, è presente il modulo per la richiesta di attivazione del servizio.

13.2. Tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio (Art. 8.1 TQRIF)

Il Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di Ionadi**, invia all'utente in tempi congrui la risposta alla richiesta di attivazione del servizio.

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

13.3. Consegna delle attrezzature per la raccolta (Art. 9 QRIF)

La consegna delle attrezzature per la raccolta da parte del Gestore della raccolta e trasporto, avverrà dopo la richiesta dell'utente di attivazione del servizio.

13.4. Modalità per la variazione o cessazione del servizio (Art. 10 TQRIF)

Le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere inviate al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di Ionadi**, entro **90 giorni lavorativi** dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione via posta, tramite e-mail protocollo.ionadi@asmepec.it o mediante sportello fisico sito in **Piazza Italia n° 1 - 89851 Ionadi (VV)** compilando l'apposito modulo.

Nella sezione trasparenza rifiuti, www.comune.ionadi.vv.it del Gestore TRU, **Comune di Ionadi**, è presente il modulo per la richiesta di variazione o cessazione del servizio.

13.5. Obbligo di risposta alle richieste di variazione o di cessazione del servizio (Art. 12 TQRIF)

Il Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di Ionadi**, ha l'obbligo di inviare all'utente risposta scritta, in tempi congrui, alle richieste di variazione e di cessazione.

14. Reclami, richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati

14.1. Modalità per l'invio di reclami scritti, informazioni e rettifiche importi addebitati

Per l'invio di reclami scritti, informazioni e rettifiche di importi addebitati è possibile utilizzare la modulistica liberamente accessibile e scaricabile all'interno della sezione trasparenza rifiuti del Gestore TRU, **Comune di Ionadi**.

In alternativa, l'utente può richiederla allo sportello fisico sito in **Piazza Italia n° 1 - 89851 Ionadi (VV)**.

14.2. Classificazione delle richieste scritte dell'utente (Art. 13 TQRIF)

Il Gestore del servizio adotta 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.

14.3. Obbligo di risposta motivata ai reclami scritti, informazioni e rettifiche importi addebitati (Artt. 14, 15, 16 TQRIF)

Il Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di Ionadi**, ha l'obbligo di inviare risposta scritta, in tempi congrui, per le rettifiche di importi addebitati.

14.4. Tempo per l'inoltro al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento delle strade del reclamo, ovvero delle richieste, ricevute dall'utente (Art. 51 TQRIF).

Il Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di Ionadi**, inoltrerà al Gestore della raccolta e trasporto e/o al gestore dello spazzamento delle strade, il reclamo, la richiesta scritta di informazioni, o la richiesta di attivazione del servizio, ricevuti dall'utente, entro 5 giorni solari.

14.5. Tempo per l'inoltro all'utente della risposta ricevuta dal gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento delle strade (Art. 52 TQRIF)

Il Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di Ionadi**, inoltra all'utente la risposta motivata scritta al reclamo o alla richiesta scritta di informazioni ricevuta dal gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento delle strade, entro **5 giorni solari**.

14.6. Obbligo di servizio telefonico TRU (Art. 20 TQRIF)

Il Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di Ionadi**, dispone di un numero telefonico a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza, informazioni, segnalare disservizi.

Numero verde del gestore Tariffe e rapporto con gli utenti: **0963 260684**

14.7. Contenuti informativi minimi dei punti di contatto con l'utente (Art. 22 TQRIF)

Il Gestore tramite i punti di contatto di cui sopra, in coerenza con lo schema regolatorio, si impegna a consentire all'utente di richiedere informazioni e istruzioni in particolare in merito a:

- frequenza, giorni e orari delle raccolte e dello spazzamento delle strade per le zone di interesse;
- elenco dettagliato e aggiornato di tutti i rifiuti conferibili ed eventuale calendario dei ritiri istituito dal gestore;
- descrizione delle corrette modalità di conferimento;
- ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri di raccolta ed elenco dei rifiuti conferibili;
- ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri per lo scambio e/o per il riuso gestiti dall'affidatario del servizio o da altri soggetti con esso convenzionati;
- eventuali agevolazioni tariffarie per l'autocompostaggio e modalità per l'ottenimento della compostiera;
- ulteriori suggerimenti per ridurre la produzione di rifiuti.

15. Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti

15.1. Termine per il pagamento e periodicità di riscossione (Art. 23 TQRIF)

Il termine di scadenza per il pagamento non può essere inferiore ai 20 giorni lavorativi dalla data di emissione del documento di riscossione. Il termine di scadenza e la data di emissione saranno riportati nel documento di riscossione.

Il Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di Ionadi**, invierà almeno una volta all'anno il documento di riscossione fatta salva la possibilità per il Gestore, in accordo con l'Ente territorialmente competente, di prevedere una maggiore frequenza di invio del documento di riscossione, comunque non superiore al bimestre.

15.2. Modalità per la rateizzazione dei pagamenti (Art. 27 TQRIF)

Il Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti garantisce la possibilità di ulteriore rateizzazione di ciascuna delle rate:

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

15.3. Obbligo di rettifica degli importi non dovuti (Art. 28.3 TQRIF)

Qualora le verifiche effettuate a seguito della richiesta scritta di rettifica evidenzino un credito a favore dell'utente, il Gestore tariffe e rapporto con gli utenti procede ad accreditare l'importo erroneamente addebitato.

15.4. Obbligo di servizio telefonico Gestore RT (Art. 20 TQRIF)

Il Gestore dell'attività di Raccolta e Trasporto, **C.F.V. Monteporo Società cooperativa**, mette a disposizione

degli utenti un Numero Telefonico 3270805056 a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza, informazioni, segnalare disservizi.

16. Servizi di ritiro su chiamata

16.1. Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata (Art. 29 TQRIF)

Il Gestore Raccolta e Trasporto e Spazzamento, C.F.V. Monteporo società cooperativa, garantiscono all'utente il ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio senza oneri aggiuntivi. Al fine di contenere l'incremento della tariffa pagata dagli utenti per la fruizione del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, la raccolta dei rifiuti ingombranti a domicilio, si applica ad un numero massimo di **2 ritiri mensili** per utenza a bordo strada con un limite di **3 pezzi** per ciascun ritiro (una settimana per ritiro RAE e una settimana altri ingombranti).

16.2. Modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro (Art. 30 TQRIF)

La richiesta di ritiro su chiamata da parte dell'utente può essere effettuata via email, tecnico@comune.ionadi.vv.it o telefonicamente ai seguenti numeri 0963/545632-260684.

16.3. Obbligo di ritiro dei rifiuti su chiamata (Art. 31 TQRIF)

Viene assicurato il ritiro di rifiuti su chiamata in tempi congrui con l'organizzazione del servizio.

17. Interventi per disservizi e per riparazioni delle attrezzature per la raccolta domiciliare

17.1. Modalità per la segnalazione di disservizi e la presentazione delle richieste di riparazione (Art. 32 TQRIF)

La segnalazione per disservizi può essere presentata dall'utente al Gestore Raccolta e Trasporto, ovvero al Gestore dello spazzamento, in relazione all'attività di propria competenza, a mezzo posta, mail cfvmonteporo@gmail.com, mediante sportello fisico sito in **Contrada Montalto, Spilinga (VV)** o tramite il servizio telefonico 3270805056-3484968952.

Oppure presso l'Ufficio tecnico:

Sportello fisico Piazza Italia 1 89851 IONADI-VV

Posta elettronica: tecnico@comune.ionadi.vv.it

Numeri telefonici: 0963-260684

17.2. Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi (Art. 33 TQRIF)

In caso di segnalazioni per disservizi, il tempo di intervento è pari a 5 giorni lavorativi, dal ricevimento della segnalazione da parte dell'utente, qualora occorra un sopralluogo il tempo di intervento è pari a 10 giorni lavorativi.

17.3. Obbligo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare (Art. 34 TQRIF)

In caso di richiesta dell'utente, viene assicurata in tempi congrui la riparazione o la sostituzione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

18. Continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto

18.1. Programma delle attività di raccolta e trasporto (Art. 35.2 TQRIF)

Il calendario e gli orari di effettuazione del servizio di raccolta e trasporto sono pubblicati all'interno della sezione trasparenza rifiuti, alla voce calendario e orari servizio di raccolta e trasporto.

19. Continuità e regolarità del servizio di spazzamento delle strade

19.1. Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di spazzamento delle strade (Articolo 42' TQRIF)

Il Gestore Raccolta e Trasporto e Spazzamento , C.F.V. Monteporo società cooperativa, hanno predisposto un Programma delle attività di spazzamento, da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada e area mercatale, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività, consentendo l'individuazione dei servizi espletati puntualmente rispetto a quelli pianificati, anche ai fini della registrazione delle interruzioni.

Il calendario e orari di effettuazione del servizio di spazzamento delle strade è pubblicato all'interno della sezione trasparenza rifiuti alla voce calendario e orari servizio di spazzamento delle strade.

20. Sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani

20.1. Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani (Art. 48 TQRIF)

Il servizio di pronto intervento è istituito unicamente per le seguenti casistiche:

- richieste di pronto intervento per la rimozione di rifiuti abbandonati, laddove presentino profili di criticità in tema di sicurezza, ovvero ostacolano la normale viabilità o generino situazioni di degrado o impattino sulle condizioni igienico-sanitarie;

**Autorità per il servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani
Comune di Ionadi**

- richieste di pronto intervento riguardanti la rimozione dei rifiuti stradali in seguito a incidenti, laddove ostacolano la normale viabilità o creino situazioni di pericolo;
- richieste di pronto intervento per errato posizionamento o rovesciamento dei cassonetti della raccolta stradale e di prossimità o dei cestini, nel caso in cui costituiscano impedimento alla normale viabilità.

Per segnalare situazioni di pericolo inerenti al servizio è attivo il Numero Telefonico **0963260684**, raggiungibile sia da rete fissa che da rete mobile con passaggio diretto, anche mediante trasferimento della chiamata, a un operatore di centralino di pronto intervento o a un operatore di pronto intervento, senza necessità di comporre altri numeri telefonici.

L'Ente territorialmente competente, in relazione ai servizi oggetto del contratto di servizio, può escludere dal servizio di pronto intervento del gestore alcune delle casistiche previste, ovvero può individuare per ciascuna di tali casistiche il soggetto istituzionale titolato ad attivare il servizio medesimo.

20.2. Obbligo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento (Art. 49 TQRIF)

Il Gestore si impegna ad intervenire in tempi congrui alle richieste di pronto intervento.

L'utente può richiedere il servizio di Pronto Intervento esclusivamente per:

- errato posizionamento o rovesciamento dei cassonetti della raccolta stradale e di prossimità o dei cestini, nel caso in cui costituiscano impedimento alla normale viabilità.

21. Altri obblighi definiti nel Contratto di servizi e relative performance

Obiettivo prefissato raggiungere il 65% di percentuale di raccolta differenziata.

22. Validità della Carta dei servizi

La presente Carta dei servizi, è conforme al TQRIF e redatta sulla base dello schema di riferimento approvato dall'ETC **Comune di Ionadi**.

Sono tenuti al rispetto delle disposizioni contenute nella presente Carta di 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.

La presente Carta di qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani ha validità pluriennale con aggiornamento annuale.

Qualsiasi tipo di modifica sarà comunicata agli utenti tempestivamente e, comunque, entro 30 giorni mediante avviso sulla sezione trasparenza rifiuti dei Gestori del servizio integrato dei rifiuti urbani, sul sito del Comune e/o attraverso la documentazione allegata al primo documento di riscossione utile.

La Carta potrà essere aggiornata in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico- organizzative del servizio, all'adozione di standard migliorativi, a nuove esigenze manifestate dall'ETC, **Comune di Ionadi**, dal Gestore e dall'utenza.

La Carta approvata dell'ETC con delibera numero 48 del 9/06/2023, è resa disponibile presso gli uffici del gestore tariffe e rapporto con l'utenza nonché presso la sezione trasparenza rifiuti di tutti i gestori appartenenti alla gestione, **Comune di Ionadi**.

Eventuali modifiche saranno accompagnate da una relazione descrittiva dei criteri di revisione e le modalità previste per il loro conseguimento inviata all'ETC, **Comune di Ionadi**, che le valuta ed eventualmente le approva.

Le nuove regole saranno adottate e seguite avendo cura di ridurre al minimo il disagio per gli utenti. Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività di ripristino del servizio sono da considerarsi validi in condizioni di normale esercizio, inteso come la normale attività svolta dal Gestore per garantire i livelli di servizio indicati nel presente documento.

Sono esclusi gli eventi dovuti a fatti indipendenti dalla volontà e dalle capacità dei gestori appartenenti alla gestione, **Comune di Ionadi**, di carattere straordinario ed imprevedibile.