



Comune di *Torre d'Isola*

CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO INTEGRATO DI
GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

SOMMARIO

PREMESSA	2
SEZIONE 1. CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI	2
1.1. CHE COS'È LA CARTA- OBIETTIVI E SCOPI	2
SEZIONE 2. LE FONDAMENTA DELLA CARTA	3
2.1 PRINCIPI ISPIRATORI E NORMATIVA DI RIFERIMENTO	3
2.2 DOVE TROVARE LA CARTA DELLA QUALITÀ	4
SEZIONE 3. INFORMATIVA SUL SERVIZIO GESTIONE RIFIUTI URBANI E SUGLI ENTI GESTORI.....	5
3.1 DATI UTILI.....	5
3.2 DESCRIZIONE DEL SERVIZIO. TERRITORIO SERVITO E MODALITÀ DI EROGAZIONE.....	6
3.3 SCELTA DEL LIVELLO QUALITATIVO DEL SERVIZIO E SCHEMA REGOLATORIO.....	7
3.4 OBBLIGHI DI SERVIZIO.....	7
3.5 ASSISTENZA AGLI UTENTI.....	12
3.6 PARTECIPAZIONE DEL CITTADINO. RECLAMI E SEGNALAZIONI.....	12
3.7 LA RISPOSTA DEI GESTORI E L'IMPEGNO GARANTITO.....	13
SEZIONE 4. INFORMATIVA SULLA PRIVACY.....	13
SEZIONE 5. VALIDITÀ E DURATA DELLA CARTA.....	13
SEZIONE 6. INFORMAZIONI OPERATIVE. LA MODULISTICA DI RIFERIMENTO.....	14

PREMESSA

La nuova regolazione sulla qualità del servizio rifiuti, introdotta dall'Autorità di Regolazione per energia Reti e Ambiente (ARERA) con la delibera n. 15 del 18 gennaio 2022, pone in capo all'Ente territorialmente competente, il Comune, l'obbligo di approvare per ogni gestione un'unica Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, secondo quanto disposto dall' art. 5 del "Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani".

SEZIONE 1 – CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI

1.1 CHE COSA È LA CARTA – OBIETTIVI E SCOPI

La Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani (di seguito "il servizio") è un documento attraverso il quale il Comune di Torre d'Isola, quale Ente Territorialmente Competente per il servizio, si impegna ad erogare ai propri cittadini-contribuenti, servizi qualitativamente adeguati nell'ambito della gestione dei rifiuti. Le attività ricomprese in tale ambito vanno dalla raccolta allo smaltimento dei rifiuti, fino alla riscossione del tributo per la copertura dei costi del servizio.

L'obiettivo è quindi quello di facilitare ai cittadini-contribuenti l'accesso al servizio e semplificare le procedure tecnico-amministrative. La Carta delinea, pertanto, l'assetto organizzativo attraverso il quale è strutturato il servizio che vede operare al suo interno due importanti soggetti: il gestore dell'attività di "*gestione tariffe e rapporto con gli utenti*" (di seguito **il Comune**) e il gestore tecnico dedicato al servizio di "*raccolta, trasporto e smaltimento dei rifiuti*", identificato nella società **ASM pavia S.p.A.** (di seguito Gestore per la raccolta).

LA QUALITÀ COME GUIDA

La presente Carta vuole essere anche uno strumento di consapevolezza per il cittadino, quale utente e contribuente, che attraverso la stessa è nella condizione di conoscere, in maniera chiara e completa, le modalità di accesso al servizio e di contatto con gli uffici, nonché i livelli qualitativi del servizio prestato dal gestore.

Tale documento rappresenta quindi una **guida** per il cittadino e per l'Ente Pubblico. Lo scopo è quello di favorire un rapporto diretto con i cittadini, offrendo agli stessi un canale di comunicazione aperto, garantendo un'informativa trasparente ed accessibile riguardo al servizio ad alla sua fruibilità.

LA QUALITÀ COME PATTO

In tal senso, la Carta della qualità del servizio integrato di gestione rifiuti può essere considerata come un **patto** che regola un rapporto trilaterale tra il Comune, il Gestore, e i cittadini.

Il servizio è erogato in conformità ai principi di trasparenza e al rispetto dei diritti e dei doveri posti in capo ai gestori e alla stessa utenza.

Il presente documento intende incentivare una maggiore partecipazione degli utenti, destinatari dei singoli servizi, nelle forme e nei limiti previsti dalla normativa e specificati nella presente Carta. Attraverso di essa il Comune persegue lo scopo di rafforzare il rapporto di fiducia con i propri cittadini-contribuenti e di impegnarsi a rispettare quanto di seguito esposto.

SEZIONE 2 –LE FONDAMENTA DELLA CARTA

2.1 PRINCIPI ISPIRATORI E NORMATIVA DI RIFERIMENTO

La presente Carta disciplina le modalità di erogazione e di funzionamento del servizio integrato di gestione rifiuti urbani ed è ispirata ai principi costituzionali dell'ordinamento. La Carta rispetta infatti i principi di legalità, trasparenza, collaborazione e buona fede tra cittadino e pubblica amministrazione, di cui all' art.1 Legge 241/1990; si conforma ai principi ed alle direttive dell'Unione Europea in materia di tutela dell'ambiente ed alle disposizioni emanate dall'Autorità di Regolazione per l'Energia Reti e Ambiente (di seguito "ARERA") di cui alla Delibera del 18 gennaio 2022 n. 15 – che ha disposto l'entrata in vigore al 1 gennaio 2023, del "Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani" (di seguito TQRIF).

La Carta assolve, altresì, agli obblighi contenuti nella normativa nazionale vigente ed in particolare:

1. Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994- "Principi sull'erogazione servizi pubblici";
2. Legge n. 273/1995 in materia di "Qualità servizi pubblici";
3. Legge n. 481/1995. Nella stessa, lo Stato affida ad ARERA il compito di promuovere la tutela degli interessi degli utenti e dei consumatori;
4. D.lgs. n. 286/1999 "Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'art.11 della Legge 15 marzo 1997 n. 59";
5. Legge n. 244/2007"Disposizioni per la formazione bilancio annuale e pluriennale dello Stato";
6. Legge n. 27/2012, recante "Misure urgenti in materia di concorrenza liberalizzazioni, liberalizzazioni e infrastrutture";
7. D.lgs. n. 33/2013 "Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni";
8. Legge n. 205/2017, "Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020". La citata normativa ha assegnato ad ARERA funzioni di regolazione e controllo in materia di rifiuti urbani.

Il servizio integrato di gestione rifiuti assolve primariamente lo scopo di curare e soddisfare i bisogni del cittadino, quale utente e contribuente, venendo incontro alle sue esigenze.

Più precisamente, il servizio è ispirato ai principi di onestà, efficienza ed efficacia.

Il Comune, quale Ente Territorialmente Competente, intende porre il massimo impegno affinché i servizi siano erogati secondo adeguati livelli di efficienza ed efficacia, realizzando le condizioni e le misure idonee al raggiungimento degli obiettivi, compatibilmente con le risorse disponibili. Nello svolgimento del servizio integrato, entrambi i gestori coinvolti svolgono le loro attività nel rispetto dei principi di imparzialità e di eguaglianza, da non intendere quale uniformità delle prestazioni, ma garanzia di parità di trattamento nei riguardi dell'utenza, escludendo così ogni forma di discriminazione ingiustificata.

La partecipazione attiva del singolo cittadino-utente è garantita attraverso la richiesta di chiarimenti e/o informazioni, da parte dello stesso al gestore, ed è improntata ad un buon esito della pratica in fase di trattazione.

È inoltre garantita la continuità del servizio di gestione e la semplificazione delle procedure.

Il servizio di gestione dei rifiuti urbani fa propri i principi di cortesia, educazione e rispetto reciproco tra amministrazione ed utenza.

Nell'attuazione dei propri compiti, entrambi gli enti (gestore tariffe e gestore tecnico) si adoperano in modo da garantire l'efficienza dei mezzi e degli strumenti utilizzati, nonché il costante controllo delle emissioni e dispersioni sul suolo, nell'aria e nell'acqua.

Infine, con la presente Carta, il Comune chiede ai cittadini-contribuenti di impegnarsi ad osservare i loro doveri, nel rispetto delle norme tributarie ed ambientali, finalizzate a garantire un adeguato sistema di fiscalità generale, un corretto funzionamento della raccolta e del trattamento dei rifiuti urbani, nonché a mantenere pulito l'ambiente cittadino.

2.2 DOVE TROVARE LA CARTA DELLA QUALITÀ

In osservanza al principio di accessibilità delle informazioni, la presente Carta, oltre ad essere pubblicata sul sito internet del Comune, è reperibile in formato cartaceo presso gli uffici comunali. In alternativa, è possibile richiederne una copia inviando una e-mail agli uffici preposti.

Tutte le informazioni relative al servizio integrato di gestione rifiuti urbani saranno consultabili sul sito del Comune. Nella sezione appositamente dedicata, sarà possibile accedere alle informazioni sui servizi prestati, nonché alla tabella relativa agli standard e agli indicatori della qualità del servizio - di Schema I - scelto dal Comune e riportati nella sezione 3 della presente, seguendo le disposizioni dell'Autorità di regolazione.

SEZIONE 3 – INFORMATIVA SUL SERVIZIO GESTIONE RIFIUTI URBANI E SUGLI ENTI GESTORI

3.1 DATI UTILI

➤ GESTORE TARIFFE E RAPPORTI CON GLI UTENTI

Il Comune è titolare del servizio di gestione tariffe e rapporto con gli utenti.

I dati identificativi dell'Ente sono i seguenti:

CF: 80000930182 / P.IVA: 00898690185

Indirizzo: Piazza Libertà 15, cap. 27020

Telefono: 0382407021

Fax: 0382407544

Email: info@comune.torredisola.pv.it

Pec: comune@pec.comune.torredisola.pv.it

Si precisa che, limitatamente al servizio di gestione tariffe, il Comune si avvale dell'attività svolta della società **STAT Servizi Srl** :

- P. Iva e C.F. 10319040969
- R.E.A. (MI) 2522952
- Indirizzo: via F.lli Rosselli n. 25, Rescaldina (MI)
- Sito internet: <https://www.statservizi.it/>

Alla quale l'Ente ha affidato l'incarico, con determinazione n. 32 del 06.02.2023

➤ GESTORE PER LA RACCOLTA /TRASPORTO/ SMALTIMENTO RIFIUTI

Per il servizio raccolta, smaltimento dei rifiuti urbani il Comune, si avvale del servizio reso dalla società **ASM Pavia S.p.A.** (in seguito: il Gestore o ASM) la quale eroga il servizio di igiene ambientale nel comune di Torre d'Isola in base al "Contratto di servizio per la gestione del ciclo integrato dei rifiuti e dell'igiene urbana affidato secondo il modello in house providing" sottoscritto il 30.07.2019, rep. 824.

Dati identificativi del gestore:

Indirizzo: Via Donegani, 21 27100 Pavia

Iscritta alla C.C.I.A.A. di Pavia al numero: 01747910188

Iscrizione REA numero: 218117

Certificazioni qualità:

ISO 9001:2015

ISO 14001:2015

ISO 45001:2018

Il gestore tecnico eroga il proprio servizio conformandosi alle modalità stabilite nel contratto di servizio sottoscritto tra il Comune e nel rispetto dei principi della presente Carta.

Per maggiori informazioni sull'attività del gestore tecnico e sulle modalità di svolgimento del servizio reso, si invitano i cittadini a prendere visione della Carta della qualità del servizio propria del Gestore.

Sarà, inoltre, possibile prendere visione di tutte le informazioni utili sulle modalità di raccolta dei rifiuti urbani (calendario raccolta differenziata, informazioni su come differenziare), territori/aree serviti, consultando il sito internet del Comune, al seguente link: <https://www.comune.torredisola.pv.it/it/point-of-interest/706689>

3.2 DESCRIZIONE DEL SERVIZIO: TERRITORIO SERVITO E MODALITA' DI EROGAZIONE

Il territorio interessato è quello del Comune di Torre d'Isola, nell'ambito della gestione dei rifiuti urbani il **Comune** eroga i seguenti servizi:

- gestione della banca dati degli utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso;
- attività di accertamento e riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento);
- gestione del rapporto con gli utenti (inclusa la gestione reclami) anche mediante sportelli dedicati o call-center;
- effettuazione di campagne informative e di educazione ambientale;
- implementazione di misure di prevenzione della produzione di rifiuti urbani;
- spazzamento e il lavaggio strade di tipo manuale;
- svuotamento cestini e la raccolta delle foglie;
- raccolta di rifiuti abbandonati sul territorio comunale;
- raccolta dei rifiuti vegetali provenienti da aree verdi;
- gestione verifica rifiuti conferiti;
- gestione parco contenitori (assegnazione, recupero e consegna a domicilio);

L' **ASM Pavia S.p.A.** svolge il proprio servizio di raccolta e trasporto agli impianti di smaltimento e/o recupero dei rifiuti urbani prodotti nell'ambito del territorio (urbano ed extraurbano) del Comune di Torre d'Isola, così come definiti dalle lettere a) e b) comma 2 dell'art. 184 del D.Lgs. n.152/2006 e più precisamente:

Il servizio erogato al Comune di Torre d'Isola prevede:

- RIFIUTI URBANI INDIFFERENZIATI (RUR): raccolta porta a porta con frequenza settimanale con misurazione puntuale (misurazione puntuale introdotta da gennaio 2019)
- FRAZIONE ORGANICA (FORSU): raccolta porta a porta con frequenza bisettimanale
- CARTA E CARTONE: raccolta porta a porta con frequenza settimanale
- MULTIMATERIALE LEGGERO: raccolta porta a porta con frequenza settimanale
- IMBALLAGGI IN VETRO: raccolta porta a porta con frequenza quindicinale
- FRAZIONE BIODEGRADABILE (VEGETALE): raccolta porta a porta con frequenza settimanale da metà febbraio a metà dicembre. Fino al 2020 era prevista anche la raccolta tramite posizionamento di contenitori stradali secondo calendario concordato con il comune. Dal 2021 il Comune ha chiesto di sospendere la raccolta stradale e prevedere ulteriori raccolte nel mese di marzo, aprile, ottobre e novembre per un totale di 12 raccolte aggiuntive
- RIFIUTI INGOMBRANTI e RAEE: raccolta porta a porta con frequenza quindicinale previa prenotazione telefonica presso Call Center ASM Pavia
- PILE E FARMACI: raccolta tramite contenitori stradali
- OLIO VEGETALE: raccolta tramite contenitori stradali
- SPAZZAMENTO STRADALE MECCANIZZATO con frequenza mensile.

PIATTAFORMA ECOLOGICA MONTEBELLINO

I cittadini del Comune di Torre d'Isola possono inoltre conferire gratuitamente i loro rifiuti alla Piattaforma Ecologica di Montebellino, sita nella periferia del Comune di Pavia.

La Piattaforma Ecologica di Montebellino è un centro di stoccaggio e trasferimento rifiuti attrezzato e autorizzato per le operazioni di messa in riserva R13 e D15 (ai sensi del D.Lgs 152/06). Opera altresì come Piattaforma Ecologica per il conferimento diretto di rifiuti da parte di utenti domestici.

Indirizzo: 27100 Montebellino (PV), Italia

Tel: **800 193 890**

Sito web: <http://www.asm.pv.it/piattaforma-ecologica-di-montebellino>

Orari di apertura:

Consulta la pagina di ASM Pavia: <http://www.asm.pv.it/piattaforma-ecologica-di-montebellino>

3.3 SCELTA DEL LIVELLO QUALITATIVO DEL SERVIZIO E SCHEMA REGOLATORIO

L'entrata in vigore del "Testo Unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani" (TQRIF), ha imposto a tutti i gestori di scegliere il livello qualitativo del servizio che si intende prestare tra quelli proposti dall'Autorità ARERA. Il Comune, quale gestore tariffe e rapporto con gli utenti, è tenuto ad approvare con delibera dell'organo consiliare il tipo di schema per cui ha optato e che intende adottare.

Ciò premesso, si rende noto di aver adottato, per questo primo periodo lo **Schema regolatorio di tipo I**, con delibera del Consiglio Comunale n. 13 del 31.03.2022.

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

3.4 OBBLIGHI DI SERVIZIO

Nell'erogazione del servizio integrato di gestione rifiuti, entrambi i gestori - Comune e Gestore per la raccolta - a seconda del livello di Schema regolamentare scelto, debbono attenersi a precisi obblighi di servizio e di performance (laddove richiesti) come disciplinato dal citato Testo Unico e come di seguito rappresentato in tabella.

Tabella 1 - Obblighi di servizio previsti per ciascuno Schema regolatorio				
*n.a.= non applicato				
	Schema I	Schema II contrattuale	Schema III. tecnica	Schema IV. Contrattuale e tecnica
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all'Articolo 5	SI	SI	SI	SI
Modalità di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 e all'Articolo 7	SI	SI	SI	SI
Art 10 e 11. Modalità per la variazione o cessazione del servizio	SI	SI	SI	SI
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 13, all'Articolo 17 e all'Articolo 18	SI	SI	SI	SI
Art 19 e 22. Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e <i>online</i>	n.a.	SI	SI	SI
Obblighi di servizio telefonico di cui all'Articolo 20 e all'Articolo 22	SI	SI	SI	SI
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3)	SI	SI	SI	SI
Art. 29 e 30. Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi	SI	SI	SI	SI
Art 32 Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare	SI	SI	SI	SI
Art 35.1 Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità	SI	SI	SI	SI
Art. 35.2 Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto	SI	SI	SI	SI
Articoli 35.3 e 35.4 Nelle gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, ovvero anche laddove l'implementazione di tali sistemi non assicuri ancora un'adeguata copertura del territorio servito, predisposizione di un Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto	n.a.	n.a.	SI	SI
funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità				
Art 36 Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto	n.a.	n.a.	n.a.	SI
Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 42.1	SI	SI	SI	SI
Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 43	n.a.	n.a.	n.a.	SI

Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Articolo 48	SI	SI	SI	SI
---	----	----	----	----

Tabella.2 - Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani				
	Schema I	Schema II	Schema III	Schema IV
Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione di cui all'Articolo 8, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio di cui all'Articolo 12, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a reclami scritti, di cui all'Articolo 14, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni, di cui all'Articolo 15, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%-	90%
Nei casi di cui all'Articolo 50.1, percentuale minima di reclami, ovvero di richieste inoltrate al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 51, entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%

Tabella.2.1 - Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani				
Nei casi di cui all'Articolo 50.1, percentuale minima di risposte ricevute dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, inoltrate all'utente, di cui all'Articolo 52, entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 16, inviate entro sessanta (60) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Tempo medio di attesa, di cui Articolo 21, tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico)	n.a.	Solo registrazione	Solo registrazione	≤ 240 secondi
Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti di cui all'Articolo 28.3, effettuati entro centoventi (120) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata, di cui all'Articolo 31, entro quindici (15) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34, con tempo di intervento entro quindici (15) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Puntualità del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 39	n.a.	n.a.	80%	90%
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti, di cui all'Articolo 40	n.a.	n.a.	80%	90%

Tabella.2.2 - Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani				
Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 41, non superiori a ventiquattro (24) ore	n.a.	n.a.	n.a.	85%
Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 46	n.a.	n.a.	80%	90%
Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 47, non superiore a ventiquattro (24) ore	n.a.	n.a.	n.a.	85%
Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento, di cui all'Articolo 49, in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro quattro (4) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	n.a.	70%	80%	90%

In ogni caso, indipendentemente dallo schema regolatorio scelto (I, II, III, IV), gli operatori devono rispettare le seguenti prescrizioni:

- Adottare la Carta della Qualità e provvedere alla sua pubblicazione;
- Rispettare termini e procedure efficienti nell'attivazione, variazione, cessazione delle utenze e nella gestione dei reclami;
- Attivare un servizio telefonico per segnalazioni e richieste di informazioni;
- Prevedere adeguate modalità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi;
- Istituire un registro su piattaforma informatica (registro telematico), per trattenere tutte le informazioni ed i dati soggetti a livelli generali di qualità;
- Generare un codice identificativo del contribuente, dell'utenza e delle pratiche gestite;

Si precisa che per lo Schema regolamentare di tipo I, l'Autorità di Regolazione (ARERA) non ha previsto specifici obblighi di performance a carico dell'ente comunale.

3.5 ASSISTENZA AGLI UTENTI

➤ GESTORE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI

Il Comune, in osservanza degli obblighi sopraelencati, mette a disposizione dell'utenza i seguenti servizi di assistenza:

- Assistenza telefonica tramite la Società STAT SERVIZI con i seguenti orari: dal lunedì al venerdì, dalle ore 10:00 alle 12:00 e dalle 14:00 alle 16:00 - al numero verde **800 703 665** (da telefonia fissa) e 0331 18 58 805 (da telefonia mobile).
- Sempre attivo il servizio via e-mail: comuneditorredisola@statservice.it
- In alternativa, è possibile anche inviare un FAX al numero: 03311812367.
- sito internet del Comune : <https://www.comune.torredisola.pv.it/it>
- Modulistica (SEZIONE 6) disponibile sul sito internet del Comune; in alternativa sarà possibile consultare la modulistica generica sul sito della Società STAT Servizi all'indirizzo <https://www.statservizi.it/cittadini/modulistica/>

➤ GESTORE TRASPORTO, RACCOLTA, TRATTAMENTO RIFIUTI

Il Gestore per la raccolta al fine di predisporre un efficace sistema di assistenza ai cittadini-utenti, mette a disposizione i seguenti canali operativi:

- Numero verde **800.193.890**
attivo dal lunedì al venerdì dalle 08:00 alle 20:00 ed il sabato dalle 08:30 alle 12:30.
- <https://www.asm.pv.it/raccolta-differenziata/porta-a-porta-altri-comuni/> alla presente pagina è possibile scaricare il calendario per la raccolta differenziata e la Guida.
- Pagina web del Comune che rimanda al Gestore:
<https://www.comune.torredisola.pv.it/it/point-of-interest/706689>

3.6 LA PARTECIPAZIONE DEL CITTADINO. RECLAMI E SEGNALAZIONI

Al fine di garantire una giusta partecipazione dell'utenza ed un corretto flusso delle informazioni, è facoltà dei cittadini inoltrare una segnalazione, un reclamo e/o fare una richiesta di informazioni.

I moduli da utilizzare sono scaricabili dall'apposita sezione del sito internet dei gestori, e/o possono essere richiesti via email/numero verde STAT.

Il reclamo, anche se non presentato nelle forme previste dall'apposito modulo, deve comunque contenere i seguenti elementi essenziali:

- Dati identificativi dell'utente (nome, cognome, codice fiscale)
- Codice utente e codice utenza (se in possesso)
- Servizio a cui si riferisce il reclamo
- Recapito postale o indirizzo e-mail.

Entro il termine 30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento del reclamo esposto dall'utente, il gestore competente provvederà all'invio di una risposta motivata, comunicando l'esito finale. Se la complessità del reclamo non consente il rispetto dei tempi prefissati, l'utente verrà comunque informato sullo stato di avanzamento della sua pratica e sui tempi ipotizzabili per la conclusione.

Il Gestore per la raccolta mette a disposizione sul proprio sito, al presente link: <https://www.asm.pv.it/asm-informa/info-segnalazioni-e-reclami/> l'apposita forma da compilare ed inviare, in caso di segnalazioni e reclami.

3.7 LA RISPOSTA DEI GESTORI E L'IMPEGNO GARANTITO

Infine, si precisa che entrambi i gestori (Comune e gestore tecnico) si impegnano a rispondere - entro le tempistiche prescritte dall'Autorità ARERA - alle richieste/segnalazioni ricevute, per quanto di competenza, in maniera chiara, esaustiva e puntuale.

Entrambi i gestori garantiscono la tracciabilità del servizio nonché la sicurezza sui luoghi di lavoro.

SEZIONE 4 - INFORMATIVA SULLA PRIVACY

Tutti i dati e le informazioni riguardanti i cittadini, quali utenti e contribuenti, vengono trattati nel pieno rispetto della normativa vigente. Più precisamente, secondo quanto disciplina il "Codice in materia di protezione dei dati personali", (d.lgs. n. 196/2003 art 2 *ter*), come modificato dal d.lgs n. 101/2018 - in adeguamento al Regolamento Europeo 2016/679 (GDPR) sulla Privacy - "*Il trattamento dei dati personali da parte di un'amministrazione pubblica [...] è anche consentito se necessario per l'adempimento di un compito svolto nel pubblico interesse o per l'esercizio di pubblici poteri ad esse attribuiti.*" La normativa prevede inoltre che, al fine di non arrecare un pregiudizio effettivo e concreto alla tutela dei diritti e delle libertà degli interessati, le disposizioni devono essere applicate nel rispetto del principio di liceità del trattamento dei dati, di cui all'art. 6 del Regolamento europeo.

Ciò premesso, i Comuni - limitatamente alla finalità di interesse pubblico connesse all'esercizio delle loro funzioni - possono trattare i dati personali dei cittadini-utenti senza necessariamente richiedere a quest'ultimi la sottoscrizione di una dichiarazione di consenso (art. 6 comma 1 lettera f. Reg. UE), restando, in ogni caso, vincolati all'obbligo di rendere una informativa sul trattamento dei dati.

In ultimo, si precisa che nel novero delle attività di interesse pubblico sopraccitate, rientrano anche quelle di natura tributaria e di controllo (art 2 *sexies* Reg. UE) esercitate dal Comune quale gestore tariffe. Lo scopo della normativa è quindi fare in modo che gli Enti utilizzino i dati e le informazioni - già in proprio possesso e/o raccolti presso gli interessati - in modo più efficace e semplificato, senza pregiudicare i diritti e le libertà dei propri cittadini, agendo sempre a beneficio di quest'ultimi.

SEZIONE 5 - VALIDITA' e DURATA DELLA CARTA

La presente Carta di Qualità dei Servizi diverrà effettiva a partire dalla data di approvazione e sarà aggiornata nel momento in cui interverranno significative variazioni a quanto indicato. La presente Carta è pubblicata secondo le disposizioni ARERA in materia di trasparenza (delibera 444/2019).

SEZIONE 6 - INFORMAZIONI OPERATIVE. LA MODULISTICA ALLEGATA

Alla presente sezione si elenca la modulistica - allegata alla presente Carta - che il Comune mette a disposizione del cittadino per comunicare efficacemente con gli uffici pubblici.

Si fa presente che le diverse dichiarazioni devono essere presentate tramite e-mail, entro 90 giorni dal verificarsi dei presupposti dichiarati, salvo diversi termini specificati dal Regolamento comunale e riportati sullo stesso modulo.

- **Allegato 1**
Classificazione utenze non domestiche.
- **Allegato 2 a**
Dichiarazione inizio tari, per utenza domestica.
- **Allegato 2 b**
Dichiarazione inizio tari, per utenza non domestica.
- **Allegato 3**
Dichiarazione di cessazione tari, per utenza domestica e non domestica.
- **Allegato 4 a**
Dichiarazione di variazione tari, per utenza domestica.
- **Allegato 4 b**
Dichiarazione di variazione tari utenza, per utenza non domestica.
- **Allegato 5 a**
Dichiarazione di riduzione e/o esenzione, per utenza domestica.
- **Allegato 5 b**
Dichiarazione di riduzione e/o esenzione, per utenza non domestica.
- **Allegato 6 a.**
Dichiarazione di fuoriuscita dal servizio pubblico di raccolta rifiuti urbani, per utenza non domestica.
- **Allegato 6 b**
Dichiarazione di riduzione per avvio autonomo a riciclo di rifiuti urbani, per utenza non domestica.
- **Allegato 6 c**
Rendicontazione annuale dei rifiuti urbani avviati a recupero/riciclo al di fuori del servizio pubblico, per utenze non domestica.
- **Allegato 7 a**
Dichiarazione di smaltimento rifiuti speciali (produzione e trattamento), per utenza non domestica
- **Allegato 7 b**
Rendiconto annuale sulla produzione e sul trattamento dei rifiuti speciali, per utenza non domestica.
- **Allegato 8**
Modulo richiesta di informazioni, per utenza domestica/ non domestica.
- **Allegato 9**
Modulo di reclamo, per utenza domestica /non domestica.
- **Allegato 10**
Modulo di richiesta di rettifica – annullamento per utenza domestica/non domestica.
- **Allegato 11**
Modulo richiesta di rimborso, per utenza domestica / non domestica.
- **Allegato 12**
Modulo per richiesta ulteriore rateazione degli avvisi di pagamento per utenza domestica/ non domestica, in caso di oggettivo e comprovato stato di difficoltà economica.