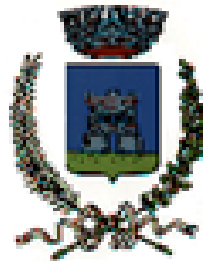


Comune di Castellucchio

Provincia di Mantova



Carta della Qualità del Servizio di gestione delle tariffe e dei rapporti con gli utenti della Tassa sui Rifiuti e del servizio di spazzamento e lavaggio strade

SOMMARIO

Sommario

Cos'è la Carta dei servizi	3
Principali riferimenti normativi	3
Caratteristiche della “Carta”	3
Gestori e territorio	3
Schema di servizio adottato	4
Principi adottati dal Gestore nell’espletamento delle proprie attività	4
Descrizione del servizio	5
Soggetti destinatari	6
Organizzazione Servizio TARI di Gestione tariffe e rapporto con gli utenti	6
Cos'è la TARI -Tassa Rifiuti	6
Reclami e richieste scritte di informazioni	7
Indicatori standard di qualità	7
Obblighi di servizio previsti per lo Schema regolatorio di riferimento	8
Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani	9
Privacy	10

Cos'è la Carta dei servizi

La Carta dei Servizi è il documento con cui il Gestore sancisce il proprio impegno ad assicurare ai cittadini-utenti un adeguato livello di qualità delle prestazioni erogate, la chiarezza del rapporto ed il continuo miglioramento del servizio; è anche uno strumento di informazione rivolto ai cittadini/contribuenti sul servizio che il Comune mette a loro disposizione per l'adempimento dell'obbligazione tributaria ed un'opportunità affinché possano contribuire attivamente all'azione del Comune stesso.

Il Comune di Castellucchio, si occupa direttamente, con proprio personale dipendente, del servizio di gestione delle tariffe e rapporti con gli utenti della Tari, del servizio di spazzamento e lavaggio strade e, con il contributo di volontari, della gestione del Centro di Raccolta Differenziata (CRD); mentre il servizio di raccolta, trasporto e smaltimento rifiuti viene erogato da Mantova Ambiente s.r.l.

Principali riferimenti normativi

-Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"

- Decreto-Legge 12 maggio 1995, n.163 "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni", convertito con modificazioni dalla L. 11 luglio 1995, n.273;

- Legge 14 novembre 1995, n.481;

- Legge 24 dicembre 2007, n.244;

- Legge 27 dicembre 2017, n.205 "Bilancio di previsione dello stato per l'anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale 2018-2020" in cui sono stati assegnati ad Arera funzione di regolazione e controllo in materia di rifiuti urbani, precisando che tali funzioni sono attribuite con i medesimi poteri e nel quadro dei principi e delle finalità e delle attribuzioni, anche di natura sanzionatoria, stabiliti dalla legge 481/95.

- Delibera Arera n. 15/2022/R/RIF DEL 18/01/2022: "Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani"

Caratteristiche della "Carta"

La Carta della qualità dei servizi, che viene pubblicata sul sito del Comune di Castellucchio, ha validità pluriennale e sarà aggiornata nel momento in cui interverranno significative variazioni di quanto indicato.

Gestori e territorio

Il Comune, attraverso una propria struttura organizzata, eroga parte dei servizi operativi, legati essenzialmente a:

- Spazzamento e lavaggio strade, Gestione del centro di Raccolta Differenziata (CRD), Raccolta rifiuti abbandonati e cimiteriali, Svuotamento cestini (in carico all'Area Tecnica)
- Gestione delle tariffe e rapporti con gli utenti; Accertamento e riscossione e Recupero credito (in carico all'Area Finanziaria/Tributi).

Il prelievo della tariffa è gestito in forma di tributo (la cosiddetta TARI). Le attività di determinazione dei corrispettivi da applicare alle utenze, l'accertamento e la riscossione vengono gestite, quindi, direttamente dal Comune attraverso la propria struttura.

Il Gestore Mantova Ambiente s.r.l. si occupa invece del servizio di raccolta, trasporto e smaltimento rifiuti per tutto il territorio comunale in seguito ad affidamento da parte dell'ente con scadenza 31/12/2026.

Il servizio svolto dal Comune di Castellucchio e da Mantova Ambiente s.r.l. è rivolto al capoluogo, alla frazione di Sarginesco ed alle frazioni condivise di Ospitaletto e Gabbiana nelle parti del territorio comunale.

Schema di servizio adottato

Con delibera di Giunta Comunale n. 35 del 22/03/2022, è stato adottato lo Schema di servizio n. 1 in ottemperanza a quanto previsto all'articolo 3.1 dell'Allegato A (TQRIF) della delibera Arera 15/2022 che dispone quanto segue: *“Entro il 31 marzo 2022, l'Ente territorialmente competente determina gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica che devono essere rispettati dal gestore del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dai gestori dei singoli servizi che lo compongono, per tutta la durata del Piano Economico Finanziario, individuando il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori di cui alla seguente tabella, sulla base del livello qualitativo previsto nel Contratto di servizio e/o nella Carta della qualità vigente/i che deve essere in ogni caso garantito”.*

Pertanto, nella tabella in calce, colonna “schema 1, sono riportati gli obblighi del comune gestore.

Principi adottati dal Gestore nell'espletamento delle proprie attività

Nell'erogazione dei propri servizi il Comune di Castellucchio si attiene ai principi fondamentali di seguito elencati, avendo come obiettivo primario la soddisfazione dei bisogni del cittadino.

Rispetto della normativa: i servizi e le attività vengono svolte nel rispetto delle regole e dei principi generali previsti dalla vigente legislazione.

Eguaglianza: il Comune, nell'erogazione del servizio di sua competenza, si impegna al rispetto del principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi. Nell'erogazione del servizio non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica e condizioni socio-economiche.

Imparzialità: Il Comune di Castellucchio eroga i servizi pubblici ai propri utenti secondo criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

Continuità: Il Comune, nell'erogazione del servizio di sua competenza, assicura un servizio continuativo e regolare; la mancanza di servizio può essere imputabile solo a cause di forza maggiore (compresi gli impedimenti di terzi), guasti o manutenzioni necessari a garantire qualità e sicurezza dello stesso, legittime azioni di tutela dei diritti dei lavoratori del settore (con salvaguardia dei minimi di servizio come da specifica normativa).

Chiarezza e Trasparenza: sul sito web del Comune di Castellucchio, nella sezione Trasparenza Gestione Rifiuti, vengono raccolte le informazioni in materia di trasparenza del servizio previsti dalla deliberazione Arera n. 444/2019; viene inoltre pubblicata sul sito medesimo la presente Carta dei Servizi e le ulteriori informazioni utili al cittadino. Tutti i rapporti con gli utenti sono improntati alla cortesia, alla disponibilità all'ascolto, al rispetto e all'educazione reciproci.

Efficienza ed efficacia: il Comune di Castellucchio pone il massimo impegno affinché i servizi vengano erogati garantendo un idoneo grado di efficienza ed efficacia, e perseguendo l'obiettivo del progressivo miglioramento del servizio.

Descrizione del servizio

L'ufficio Tributi si occupa principalmente di:

- Raccogliere le denunce di apertura dell'utenza, cessazione e variazione;
- Inviare agli utenti annualmente gli avvisi della Tari dovuta, controllo versamenti ed emissione degli avvisi di accertamento in caso di inadempimento da parte del contribuente.
- elaborare e modificare il regolamento, tenendo presente la realtà locale e le esigenze che si presentano nella quotidianità;
- determinare annualmente le tariffe a copertura dei costi del servizio di raccolta, trasporto e smaltimento dei rifiuti solidi urbani.
- Inoltrare al Gestore Mantova Ambiente srl i dati relativi alle nuove utenze o cessazioni, affinché possa accordarsi direttamente con l'utente per la consegna del kit dei bidoni nuovi in caso di apertura nuova utenza o per il ritiro degli stessi in caso di cessazione utenza.
- Ogni altro adempimento previsto dalla normativa di settore.

L'ufficio Tecnico si occupa principalmente di:

- a) Con gli operatori comunali:
- servizio di spazzamento e svuotamento dei cestini stradali e per i luoghi pubblici o adibiti ad uso pubblico per i quali il Comune ha previsto lo svolgimento di tale servizio, comprese le successive attività di raccolta e trasporto dei rifiuti alla piazzola ecologica. Il servizio di spazzamento viene svolto nel capoluogo del Comune nella giornata del mercoledì al termine del mercato settimanale, oltre allo svuotamento dei cestini delle piazze coinvolte dal mercato; il servizio di spazzamento viene inoltre svolto in tutti i casi in cui se ne ravvisa la necessità.
 - servizio di raccolta rifiuti abbandonati sul territorio comunale (argini, banchine stradali, ecc.).
 - svuotamento dei contenitori di raccolta differenziata posti sul territorio comunale quali: - pile - farmaci scaduti posti in prossimità delle farmacie del territorio Comunale; tali rifiuti vengono prelevati e conferiti presso la piazzola ecologica comunale per il corretto smaltimento.
 - Settimanalmente ed in base al calendario di ritiro rifiuti, esposizione dei bidoni posti all'interno dei cimiteri;
- b) Con l'istruttore tecnico:
- invio al gestore Mantova Ambiente delle richieste compilate, con relativo pagamento, per il nuovo bidone carrellato degli scarti vegetali (sfalci, potature ...);
 - gestione di richieste di inizio e fine utilizzo dei contenitori dei pannoloni/pannolini posti sul territorio con consegna/ritiro delle relative chiavi;
 - gestione segnalazioni di mancanze e/o problematiche particolari tra l'utente ed il gestore del servizio rifiuti;
 - collaborazione con il gestore Mantova Ambiente s.r.l per la compilazione dell'Applicativo Osservatorio Rifiuti Sovra regionale (ORSO) ed il MUD – Modello Unico di dichiarazione Ambientale, per quanto attiene ai dati del gestore Comune.
 - inoltrare al gestore Mantova Ambiente srl delle richieste di sostituzione bidoni rotti o smarriti;
 - consegna rotoli di sacchi gialli per il conferimento della plastica e del calendario di raccolta rifiuti;
 - inoltrare al gestore Mantova Ambiente srl della richiesta di prelievo rifiuti presso il centro di raccolta comunale, con relativo controllo e verifica formulari rifiuti;

Viene inoltre predisposizione un piano annuale per la pulizia delle strade in seguito ad eventi atmosferici nevosi affidando il servizio a ditte esterne, per provvedere nel minor tempo possibile al ripristino e messa in sicurezza della viabilità sul territorio comunale.

Il servizio di ripristino della sede stradale in seguito ad incidenti, è affidato dal Comune ad una ditta esterna con apposita convenzione.

Centro di Raccolta Rifiuti:

Il Comune dispone di un'area all'uopo attrezzata, gestita con la collaborazione di un gruppo di volontari aderenti alla associazione denominata "Gruppo Ecologico di Castellucchio – Associazione di Volontariato. In essa l'utente può conferire tipologie di rifiuti non raccolti a domicilio, secondo quanto previsto da apposito regolamento.

Gli orari di apertura sono pubblicati sul sito del Comune.

Soggetti destinatari

Il servizio è rivolto a tutti i cittadini che possiedono o occupano locali o aree scoperte utilizzate come operative nel territorio del Comune di Castellucchio, che sono tenuti al pagamento della Tassa Rifiuti distinti in due macro categorie, utenze domestiche ed utenze non domestiche.

Organizzazione Servizio TARI di Gestione tariffe e rapporto con gli utenti

Presso l'Ufficio Tributi del Comune di Castellucchio, l'utente ha la possibilità di interfacciarsi col personale al fine di presentare la denuncia di inizio occupazione, di fine occupazione, denunce di variazione, richiedere informazioni relative all'avviso tari emesso dal Comune o altre richieste inerenti alla propria utenza.

Presso l'ufficio Tecnico del Comune di Castellucchio è possibile presentare la richiesta del bidone degli sfalci per le utenze delle frazioni di Ospitaletto e Gabbiana, e richiedere e riconsegnare la chiave per i bidoni dei pannolini dislocati sul territorio comunale, oltre a richiedere la sostituzione di eventuali bidoni rotti.

Cos'è la TARI -Tassa Rifiuti

La TARI è l'acronimo di Tassa sui Rifiuti, tributo istituito dall'articolo 1, comma 641 e seguenti, della Legge 27 dicembre 2013, n.147 e smi.

La tassa è finalizzata a garantire il necessario flusso di entrate per finanziare i costi del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ad esclusione dei costi di smaltimento dei rifiuti speciali in quanto tale onere viene sostenuto direttamente dal produttore.

Le tariffe sono deliberate annualmente dal Consiglio Comunale in base al Piano Economico Finanziario (PEF), predisposto in base al Metodo Tariffario Rifiuti (MTR), previsto dall'Autorità di Regolazione ARERA.

Per le utenze domestiche il calcolo avviene moltiplicando la tariffa unitaria (su cui incidono i costi fissi) per la superficie calpestabile detenuta, espressa in metri quadrati, a cui aggiungere una quota che tiene conto del numero dei componenti il nucleo familiare (su cui incidono i costi variabili).

Per le utenze non domestiche il calcolo avviene moltiplicando la tariffa unitaria (composta dalla componente dei costi fissi e da quella dei costi variabili) per la superficie calpestabile detenuta, espressa in metri quadrati.

Alla tassa come sopra determinata si aggiunge il 5% a titolo di Tributo provinciale per l'Esercizio delle Funzioni Ambientali (TEFA), di competenza della Provincia.

Quanto ai soggetti della TARI, alle modalità di suo pagamento, a relative dichiarazioni o richieste di rimborso si rimanda al "Regolamento Comunale Tassa sui Rifiuti"

Reclami e richieste scritte di informazioni

Procedura di presentazione reclami scritti e richieste informazioni

Il modulo per il reclamo scritto riguardante le attività del Gestore Comune è scaricabile dal sito istituzionale del Comune ed è inoltre disponibile presso gli sportelli comunali.

Il modulo può essere trasmesso ai rispettivi gestori competenti via mail, a mezzo posta o presso gli sportelli fisici.

Risposta del gestore

Qualora l'utente indichi nel proprio reclamo, ovvero nella richiesta scritta di informazioni e di rettifica motivata degli importi addebitati, un recapito di posta elettronica, i gestori utilizzano in via prioritaria tale recapito per rispondere indicando i seguenti elementi minimi:

- a) il riferimento al loro reclamo;
- b) il riferimento del funzionario tenuto alla risposta.
- c) la valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi applicati;
- d) la descrizione e i tempi delle eventuali azioni correttive poste in essere dal gestore;
- e) l'elenco della eventuale documentazione allegata.

Il tempo di risposta motivata, pari a trenta (30) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore e la data di invio all'utente della risposta stessa.

Indicatori standard di qualità

Il personale è tenuto a rispettare i principi fondamentali in precedenza descritti con la massima cortesia e disponibilità all'ascolto degli utenti, al fine di supportare questi ultimi nell'adempimento degli obblighi tributari e nell'esercizio dei diritti loro riconosciuti dalla legge o dai regolamenti.

Gli uffici comunali, durante l'orario di apertura pubblicato sul sito del comune, sono tenuti ad operare per agevolare l'utente ed aiutarlo a risolvere disservizi o rispondere alle sue esigenze.

E' attivo inoltre un numero verde al quale l'utente può rivolgersi per richieste di chiarimenti o informazioni, nell'orario pubblicato sul sito del comune.

Obblighi di servizio previsti per lo Schema regolatorio di riferimento: nella colonna “Schema 1” lo schema adottato dal Comune di Castelluccio.

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

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

Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani (in grigio lo schema adottato dal Comune di Castelluccio)

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

Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto non superiori a ventiquattro (24) ore	n.a.	n.a.	n.a.	85%
Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade	n.a.	n.a.	80%	90%
Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade non superiore a ventiquattro (24) ore	n.a.	n.a.	n.a.	85%
Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro quattro (4) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	n.a.	70%	80%	90%

Privacy

I dati personali sono trattati esclusivamente per le finalità che rientrano nei compiti istituzionali dell'Amministrazione o per gli adempimenti previsti da norme di legge o di regolamento.

Per l' Informativa estesa sulla privacy ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 (GDPR) e delle ulteriori normative vigenti, si rimanda al sito istituzionale del Comune di Castelluccio : www.comunecastelluccio.it.