



COMUNE DI OLLASTRA

CARTA DELLA QUALITÀ

DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

SECONDO IL TQRIF ARERA DELIBERAZIONE N. 15/2022

PERIODO REGOLATORIO 2023-2025 (MTR-2)

LIVELLO QUALITATIVO:

SCHEMA I – LIVELLO QUALITATIVO MINIMO

Approvata con Delibera di C.C. n. 24 del 12.12.2022

Indice:

- **CARTA DI QUALITÀ GESTORE DELLE TARIFFE (da pag. 1 a pag. 13)**
- **CARTA DI QUALITÀ GESTORE DELLA RACCOLTA E TRASPORTO (da pag. 1 a pag. 9)**



COMUNE DI OLLASTRA

Provincia di Oristano

CARTA DEI SERVIZI DEL SERVIZIO GESTIONE TARIFFE E RAPPORTI CON GLI UTENTI

Nell'ambito del Servizio Integrato di
gestione dei rifiuti (TARI)

Approvata con delibera di G.C. n. 67 del 03.12.2020

Aggiornata con Determinazione del Responsabile del Servizio Amministrativo Contabile n.
318 del 05.12.2022

Sommario

TITOLO I – Disposizioni Generali.....	3
Art. 1 – Informazioni generali.....	3
Art. 2 – Definizioni.....	3
Art. 3 – Soggetto Gestore delle tariffe e rapporti con gli utenti.....	4
Art. 4 – Principi fondamentali.....	4
TITOLO II – ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO.....	6
Art. 5 – Attivazione del servizio.....	6
Art. 6 – Variazione e cessazione del servizio.....	6
Art. 7 – Tempi di risposta a richieste di attivazione, variazione e cessazione.....	6
TITOLO III – RECLAMI, RICHIESTE INFORMAZIONI E RETTIFICA IMPORTI ADDEBITATI.....	7
Art. 8 – Classificazione delle richieste dell’utente.....	7
Art. 9 – Procedura di presentazione di reclami, richieste scritte e rettifiche di importi addebitati.....	8
Art. 10 – Tempi di risposta motivata a reclami, informazioni e rettifiche.....	8
TITOLO IV – PUNTI DI CONTATTO CON L’UTENTE.....	9
Art. 11 – Sportello online e sportello fisico.....	9
Art. 12 – Servizio telefonico.....	9
TITOLO V – MODALITÀ E PERIODICITÀ DI PAGAMENTO, MOROSITÀ, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA IMPORTI NON DOVUTI.....	9
Art. 13 –Riscossione Tari.....	9
Art. 14 – Modalità per la rateizzazione.....	10
Art. 15 – Morosità.....	10
Art. 16 – Modalità e tempo di rettifica degli importi non dovuti.....	10
TITOLO VI – STANDARD GENERALI E OBBLIGHI DI SERVIZIO.....	11
Art. 17 – Schema di livello qualitativo.....	11
Art. 18 – Trasparenza.....	11
TITOLO VII – DISPOSIZIONI FINALI.....	12
Art. 19 – Tutela.....	13
Art. 20 – Controlli esterni.....	13
Art. 21 – Validità carta servizi.....	13

TITOLO I – Disposizioni Generali

Art.1 INTRODUZIONE

La Carta dei servizi è uno strumento operativo nato con l'obiettivo di definire i principi ai quali deve uniformarsi l'erogazione di un servizio pubblico.

Lo scopo di questo documento è quello di contribuire a garantire agli utenti un servizio adeguato ai loro bisogni, che tuteli il loro interesse e che sia effettuato in modo imparziale ed efficiente.

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

Con questo documento il Comune fissa criteri di prestazione del servizio e standard di qualità, nonché strumenti di controllo e di verifica per la tutela degli utenti con l'impegno a rispettarli, al fine di garantire l'ottimizzazione della qualità del servizio fornito e allo stesso tempo un migliore rapporto con gli utenti.

Infatti il Comune, attraverso la Carta dei Servizi, riconosce a tutti gli utenti che ne facciano richiesta il diritto di libero accesso alle informazioni e la possibilità di poter esprimere un giudizio sul proprio operato, assicurando in questo modo una partecipazione attiva alla gestione del servizio attraverso una costante corrispondenza attivata dalle segnalazioni degli utenti e le relative risposte del Comune.

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

Art.2 DEFINIZIONI

Ai fini della presente Carta si applicano le seguenti definizioni:

Servizio gestione tariffe e rapporti con gli utenti rappresentate dall'insieme delle attività:

- di censimento e classificazione delle utenze domestiche e non domestiche, su autodenuncia del contribuente o su accertamento d'ufficio;
- di bollettazione dei tributi da riscuotere annualmente
- di contatti con l'utenza relativamente alla riscossione della TARI per la determinazione degli importi da pagare

Comune : rappresentato dall'Ufficio TARI, al quale è stata affidata la gestione di tale servizio.

Utente : il contribuente che occupa/detiene un immobile nel territorio comunale a qualunque uso adibito, che beneficia del servizio di raccolta e trasporto rifiuti, di spazzamento e di lavaggio delle strade.

Fattori di qualità: si intendono gli aspetti rilevanti per la percezione del servizio da parte dell'utente (ad esempio l'attesa agli sportelli, il pronto riscontro alle istanze).

Indicatori di qualità: sono variabili quantitative o parametri qualitativi in grado di rappresentare adeguatamente, per ciascun fattore di qualità, i livelli di prestazione del servizio erogato. Vogliono rappresentare il punto di partenza per avviare il processo di continua misurazione e miglioramento dei livelli di qualità del servizio, intesa come capacità di soddisfare le aspettative dell'utenza nel tempo.

Livello di qualità (o standard): livello del servizio prefissato per ciascun indicatore di qualità.

Standard specifico di qualità: livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire all'utente.

Standard generale di qualità: livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni.

Art. 3 IL COMUNE SOGGETTO GESTORE DELLE TARIFFE E RAPPORTI CON GLI UTENTI

Il Comune è titolare della potestà impositiva relativamente alla **TARI** – Tassa Rifiuti; riscuote anche il TEFA –Tributo Provinciale Per L'esercizio Delle Funzioni Di Tutela, Protezione E Igiene Dell'ambiente, per conto della Provincia di Oristano.

Esercita questa potestà nella persona del Funzionario Responsabile TARI, nominato dalla Giunta Comunale, che si avvale del personale assegnato all'Ufficio TARI per lo svolgimento delle attività di riscossione.

Il Comune opera secondo la disciplina dettata dalla normativa nazionale in materia di TARI e dal Regolamento Comunale, nel rispetto dei principi di imparzialità e trasparenza del proprio operato nei confronti dei contribuenti, assicurando altresì l'economicità delle attività, la loro efficacia ed efficienza.

Art.4 PRINCIPI FONDAMENTALI

Il Comune nell'erogazione del servizio si ispira ai principi di eguaglianza dei diritti degli utenti secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, senza discriminazione di sesso, razza o religione, garantendo eguaglianza di trattamento a parità di presupposti nell'ambito di tutto il territorio comunale, con particolare attenzione ai soggetti portatori di handicap, agli anziani ed ai cittadini appartenenti a fasce sociali deboli che non hanno particolare dimestichezza con la materia tributaria.

4.1 Continuità

L'erogazione del servizio è regolare, continuativa e senza interruzioni. Nei casi di interruzione temporanea per impedimento oggettivo, il Comune si adopera per ridurre al minimo la durata dell'interruzione ed arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

4.2 Partecipazione

L'utente ha il diritto di richiedere ed ottenere dal Comune tutte le informazioni che lo riguardano. Il diritto di accesso agli atti amministrativi è consentito, nel rispetto della L. 241/90 a tutti coloro che risultino titolari di un interesse personale e concreto, finalizzato alla tutela di situazioni giuridicamente rilevanti.

L'utente, in proprio o attraverso le Associazioni, ha la facoltà di presentare reclami ed istanze, produrre memorie e documenti, avanzare proposte e suggerimenti per il miglioramento del servizio. Per gli aspetti di relazione con l'utente, il Comune garantisce la identificabilità del personale ed individua i responsabili degli uffici e dei servizi coinvolti.

4.3 Cortesia

Il personale in servizio presso il Comune agisce con rispetto e cortesia nei confronti dell'utente in modo da poter rispondere ad ogni sua richiesta, agevolarlo nell'esercizio dei suoi diritti e nell'adempimento degli obblighi dettati dalla disciplina tributaria.

4.4 Efficacia ed efficienza

IL Comune persegue l'obiettivo del progressivo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando in maniera continuativa soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali al raggiungimento dello scopo.

4.5 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Il Comune pone la massima attenzione alla semplificazione del linguaggio nei rapporti con l'utente, utilizzando una terminologia chiara, comprensibile ed efficace.

4.6 Riservatezza

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

4.7. Standard di qualità

Sono stati individuati due tipi di standard:

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

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

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

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

4.8 Accessibilità

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

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

Tali procedimenti sono attivabili con le seguenti modalità:

1. sportello fisico presso l'Ufficio TARI
2. servizio informativo tramite sportello telefonico
3. corrispondenza postale
4. corrispondenza a mezzo posta elettronica
5. corrispondenza a mezzo posta elettronica certificata
6. consultazione delle informazioni presenti nella sezione trasparenza rifiuti del sito istituzionale .

4.9 Tempestività

Presso la sede municipale è ubicato l'ufficio TARI, che dispone di uno sportello fisico idoneo a garantire agli utenti un tempo di attesa accettabile.

A fronte di eccezionali afflussi di utenza, in occasione della bollettazione annuale o di particolari attività di accertamento e lotta all'evasione, verrà data segnalazione preventiva, tramite avviso posto nella sala d'attesa, di inapplicabilità temporanea degli standard previsti nella presente Carta.

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

tempo di attesa medio: 15 minuti

tempo di attesa massimo: 30 minuti.

Il Comune s'impegna a rispondere alle richieste di informazioni/riesame posizioni in autotutela formalmente presentate (per posta, via pec, a mano) entro un tempo massimo di 30 giorni dalla data di registrazione al protocollo generale, fatta salva la sospensione della decorrenza dei termini per eventuali richieste di integrazione della documentazione necessarie al completamento dell'istruttoria.

Gli standard indicati sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, con esclusione delle situazioni straordinarie, dovute, ad esempio, a fenomeni naturali eccezionali, oppure ad eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità pubblica.

TITOLO II – ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO

Art. 5 – Attivazione del servizio

La richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata dall'utente all'Ufficio Tributi del Comune entro 90 giorni dalla data di inizio del possesso o della detenzione dei locali e delle aree assoggettabili al tributo, a mezzo posta, via *e-mail* o mediante sportello fisico e *online*, compilando l'apposito modulo scaricabile dalla *home page* del sito internet del gestore in modalità anche stampabile, disponibile anche dalla modulistica cartacea messa a disposizione presso la sede comunale.

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta alle richieste di attivazione del servizio, indicando nella stessa i seguenti elementi minimi:

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

Art. 6 – Variazione e cessazione del servizio

Le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere inviate all'Ufficio Tributi del Comune entro novanta (90) giorni solari dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione via posta, tramite *e-mail* o mediante sportello fisico e *online*, compilando l'apposito modulo scaricabile dalla *home page* del sito internet del Comune, in modalità anche stampabile, disponibile anche dalla modulistica cartacea messa a disposizione presso la sede comunale.

Con specifico riferimento alle richieste effettuate dalle utenze non domestiche per la fuoriuscita dal servizio pubblico per il recupero di rifiuti urbani prodotti ad altri operatori di mercato, di cui all'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06, devono essere presentate ai sensi del D.L. 41/2021 entro il 30 giugno di ciascun anno. Gli effetti di simili

richieste di variazione decorrono, invece, dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello della comunicazione.

L'Ufficio Tributi è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio, indicando nella stessa i seguenti elementi minimi:

- a) il riferimento alla richiesta di variazione o di cessazione del servizio;
- b) il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore che ha preso in carico la richiesta;
- c) la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della TARI, la variazione o cessazione del servizio.

Le richieste di variazione del servizio che comportano una riduzione dell'importo da addebitare all'utente producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione se la relativa richiesta è presentata entro il termine di cui al presente articolo, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine. Diversamente, le richieste di variazione che comportano un incremento dell'importo da addebitare all'utente producono sempre i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione.

Art. 7 – Tempi di risposta a richieste di attivazione, variazione e cessazione

Il tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio, pari a trenta (30) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente da parte del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e la data di invio della risposta scritta.

Il tempo di risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio, pari a trenta (30) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente da parte del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e la data di invio della risposta scritta.

Qualora l'utente indichi nella propria richiesta di attivazione, variazione o cessazione, un recapito di posta elettronica, l'Ufficio Tributi utilizza in via prioritaria tale recapito per l'invio della risposta motivata.

TITOLO III – RECLAMI, RICHIESTE INFORMAZIONI E RETTIFICA IMPORTI ADDEBITATI

Art. 8 – Classificazione delle richieste dell'utente

L'Utente può presentare all'Ufficio Tributi:

- a) richieste scritte di informazioni;
- b) reclami;
- c) rettifiche di importi addebitati.

L'ufficio Tributi procede con la classificazione di una segnalazione scritta inviata dall'utente, classificando tale segnalazione come reclamo scritto in tutti i casi in cui non sia agevole stabilire se essa sia un reclamo scritto, una richiesta scritta di informazioni o di rettifica degli importi addebitati.

Ai fini della classificazione, non sono considerati i casi di sollecito o di reiterazione di uno stesso reclamo o richiesta scritta di informazione o di rettifica degli importi addebitati, qualora pervenuti entro i tempi massimi previsti per la risposta motivata definiti dal presente provvedimento.

Art. 9 – Procedura di presentazione di reclami, richieste scritte e rettifiche di importi addebitati

Il reclamo scritto, la richiesta scritta di informazioni di rettifica degli importi addebitati è presentabile tramite la apposita modulistica scaricabile dalla *home page* del sito internet del gestore, disponibile presso i punti di contatto con l'utente, ovvero compilabile *online*.

È fatta salva la possibilità per l'utente di inviare al gestore il reclamo scritto, ovvero la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, senza utilizzare il modulo di cui al precedente comma, purché la comunicazione contenga almeno gli stessi campi obbligatori ivi riportati, quali:

- il nome, il cognome e il codice fiscale;
- il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica;
- il servizio a cui si riferisce il reclamo;
- il codice utente, indicando dove è possibile reperirlo;
- l'indirizzo, gli identificativi catastali e il codice utenza, indicando dove è possibile reperirlo;
- le coordinate bancarie/postali per l'eventuale accredito degli importi addebitati.

Qualora l'utente indichi nel proprio reclamo, ovvero nella richiesta scritta di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, un recapito di posta elettronica, l'Ufficio Tributi utilizza in via prioritaria tale recapito per l'invio della risposta motivata.

Art. 10 – Tempi di risposta motivata a reclami, informazioni e rettifiche

Il tempo di risposta motivata al reclamo scritto, pari a trenta (30) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte dell'Ufficio Tributi del reclamo scritto dell'utente e la data di invio all'utente della risposta motivata scritta.

Il tempo di risposta motivata alle richieste scritte di informazioni, pari a trenta (30) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte dell'Ufficio Tributi della richiesta scritta di informazioni da parte dell'utente e la data di invio allo stesso da parte del gestore della risposta motivata scritta.

Il tempo di risposta motivata alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, pari a sessanta (60) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte dell'Ufficio Tributi della richiesta scritta di rettifica inviata dall'utente e la data di invio all'utente della risposta motivata scritta.

TITOLO IV – PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE

Art. 11 – Sportello online e sportello fisico

All'Utente viene messo a disposizione uno sportello online, accessibile dalla home page del proprio sito internet : gestione rifiuti urbani dove si trova la modulistica relativa alla Tari e tutte le informazioni utili per il servizio di raccolta dei rifiuti .

Il Comune garantisce l'apertura dello sportello fisico al pubblico presso l'Ufficio Tributi ubicato al Piano 1° del Comune, ingresso via Angioy ,25 a Ollastra nei seguenti orari: il martedì e giovedì dalle ore 10,30 alle ore 13.30 e il giovedì dalle ore 15:30 alle ore 17:30. Inoltre, l'ufficio può essere contattato tramite posta elettronica ai seguenti indirizzi: tributi@comune.ollastra.or.it e dai soli possessori di casella di posta elettronica certificata al seguente indirizzo: protocollo@pec.comunediolllastra.it

Art. 12 – Servizio telefonico

L'Ufficio Tributi mette a disposizione dell'utente il seguente numero telefonico 0783/409000 int.5 a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza o informazioni .

TITOLO V – MODALITÀ E PERIODICITÀ DI PAGAMENTO, MOROSITA', RATEIZZAZIONE E RETTIFICA IMPORTI NON DOVUTI

Art.13 Riscossione della TARI

L'importo della TARI da versare al Comune viene quantificato una volta l'anno a dall'Ufficio sulla base delle tariffe approvate dal Consiglio Comunale ai sensi della normativa vigente; viene comunicato con apposito avviso di pagamento recapitato al domicilio fiscale di ogni singolo contribuente (coincidente con la residenza anagrafica, salvo diversa comunicazione) che ha regolarmente denunciato l'occupazione di un immobile sul territorio comunale mediante la dichiarazione TARI oppure che è stato accertato d'ufficio.

Il versamento della tassa annuale deve essere effettuato in un massimo di quattro rate, alle scadenze stabilite dal Consiglio Comunale, mediante l'utilizzo della piattaforma Pago PA con l'utilizzo dei codici comunicati congiuntamente all'avviso di pagamento recapitato a domicilio, presso qualunque intermediario autorizzato o mediante i sistemi telematici.

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

Il Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti garantisce all'utente almeno una modalità di pagamento gratuita dell'importo dovuto per la fruizione del servizio.

Art.14 Morosità

Il mancato versamento parziale o dell'intero importo dovuto per la TARI annuale entro le scadenze indicate nell'avviso di pagamento, comporterà la notifica, previo sollecito, di un avviso di accertamento esecutivo e contestuale irrogazione di una sanzione del 30% calcolata sulle somme non versate o versate in ritardo, con l'addebito degli interessi moratori e delle spese di notifica.

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

- recandosi negli uffici il martedì e giovedì dalle ore 10,30 alle ore 13.30 e il giovedì dalle ore 15:30 alle ore 17:30 ;
- attraverso posta elettronica: tributi@comune.ollastra.or.it e protocollo@pec.comunediolllastra.it

Art. 15 – Modalità per la rateizzazione

L'Ufficio Tributi è tenuto a garantire la possibilità di ulteriore rateizzazione di ciascuna delle rate predisposte nel documento di riscossione:

- a) 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;
- b) a ulteriori utenti che si trovino in condizioni economiche disagiate, individuati secondo i criteri definiti dall'Ente territorialmente competente;
- c) qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni.

La richiesta di ulteriore rateizzazione da parte dell'utente che ne ha diritto deve essere presentata entro la scadenza del termine di pagamento riportato nel documento di riscossione.

L'importo della singola rata non potrà esser inferiore ad una soglia minima pari a cento(100) euro.

Al documento di riscossione si devono allegare i relativi bollettini rateizzati.

Le somme relative ai pagamenti delle ulteriori rate possono essere maggiorate degli interessi di dilazione non superiori al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea, oppure degli interessi di mora previsti dalla vigente normativa solo a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento rateizzato.

Art. 16 – Modalità e tempo di rettifica degli importi non dovuti

Qualora le verifiche eseguite a seguito della richiesta scritta di rettifica evidenzino un credito a favore dell'utente, il gestore l'ufficio tributi procede ad accreditare l'importo erroneamente addebitato senza ulteriori richieste da parte dell'utente, attraverso:

- a) detrazione dell'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile;

- b) rimessa diretta, nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore a quanto addebitato nel documento di riscossione o la data di emissione del primo documento di riscossione utile non consenta il rispetto dello standard generale associato all'indicatore riportato al successivo comma.

Resta salva la facoltà dell'Ufficio Tributi di accreditare l'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile nel caso in cui tale importo sia inferiore a cinquanta (50) euro.

Il tempo di rettifica degli importi non dovuti, pari a centottanta (180) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di rettifica inviata dall'utente relativa ad un documento di riscossione già pagato o per il quale è stata richiesta la rateizzazione e la data di accredito della somma erroneamente addebitata.

TITOLO VI – STANDARD GENERALI E OBBLIGHI DI SERVIZIO

Art. 17 – Schema di livello qualitativo

L'Ente Territorialmente Competente di riferimento ha determinato come posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori come indicati nella matrice della Tabella di cui all'art. 3.1 del TQRIF lo **Schema tipo 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

Conseguentemente, non sono applicabili gli standard generali di qualità contrattuale e tecnica come riepilogata dalla Tabella 1 di cui all'art 53 del TQRIF.

Invece, le disposizioni riportate nella presente Carta di qualità sono state redatte in conformità agli obblighi di servizio previsto per lo Schema regolatorio di riferimento, così come determinato dall'Ente Territorialmente Competente e riepilogato all'Appendice I, Tabella 2 di seguito riportata.

	Schem a I	Schem a II	Schem a III	Schem a IV
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 a all'Articolo 7	SI	SI	SI	SI
Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui all'Articolo 10 e all'Articolo 11	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
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e <i>online</i> di cui all'Articolo 19 e all'Articolo 22	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.18. TRASPARENZA

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

- ufficio relazioni con il pubblico (URP);
- ufficio TARI;
- documento di riscossione annuale;
- carata dei servizi;
- sezione trasparenza rifiuti del sito istituzionale

Attraverso i canali su indicati il Comune divulga informazioni:

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

Inoltre si impegna :

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

TITOLO VII – DISPOSIZIONI FINALI

Art.19. TUTELA

Qualsiasi violazione ai principi e agli standard fissati dalla presente Carta può essere segnalata dal diretto interessato, in forma scritta, sull'apposita modulistica, all'Ufficio TARI.

Nel caso di reclamo fatto di persona, è compito dell'addetto all'ufficio che riceve il reclamo redigere segnalazione nel modulo disponibile, da far sottoscrivere all'utente relativamente a quanto è ritenuto oggetto di violazione, riportando tutti i dettagli e allegando documentazione utile.

Entro il termine di 30 gg. (che decorrono dalla data di registrazione del reclamo al protocollo generale), l'Ufficio TARI riferirà all'utente sull'esito degli accertamenti compiuti e comunicherà i tempi entro i quali provvederà alla rimozione delle irregolarità, qualora riscontrate.

Se la complessità del reclamo non consente il rispetto del tempo di risposta prefissato, l'utente viene informato tempestivamente sullo stato di avanzamento della pratica.

Art.20 Controlli esterni

L'utente, nel caso di mancata o insufficiente risposta entro il termine dei 30 giorni, può presentare una segnalazione ad ARERA (autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente) allegando la relativa documentazione e trasmettendo copia dell'istanza già inviata al Comune e rimasta inevasa o non accolta.

Art.21 VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

La carta dei servizi ha validità a decorrere dalla data di approvazione da parte della Giunta Comunale ed è soggetta a revisione ed aggiornamento qualora si verificano modifiche normative e/o organizzative che si riflettano sul suo contenuto, sulle modalità di erogazione dei servizi e sui relativi standard di qualità ad eventuali novità normative, a cambiamenti sostanziali nel frattempo intervenuti, ai suggerimenti provenienti dall'utenza.

CARTA DEI SERVIZI

Sommario

La Carta dei Servizi	2
Contenuti.....	2
Riferimenti Normativi.....	2
Effe Ambiente srl	4
Informazioni societarie	4
I Principi	5
Eguaglianza e imparzialità	5
Qualità e sicurezza	5
Continuità del servizio	5
Partecipazione	5
Trasparenza.....	5
Cortesìa e informazione.....	5
Efficacia ed efficienza	5
Chiarezza e comprensibilità dei messaggi	6
Professionalità e competenza.....	6
I servizi erogati.....	6
Caratteristiche dell'Appalto	6
Servizio di raccolta stradale dei rifiuti urbani	6
Raccolta porta a porta	7
Raccolta degli ingombranti.....	7
Centri di raccolta comunali	7
Altri servizi.....	7
Standard di qualità del servizio	8
Trattamento dei dati personali.....	9
Disciplina dei reclami e delle richieste di informazioni	9

La Carta servizi

Contenuti

La Carta dei Servizi costituisce parte integrante del rapporto tra il Gestore e i singoli Utenti finali dei servizi (di seguito: Utenti) e rappresenta il documento che definisce gli impegni che il Gestore si assume nei confronti degli Utenti con l'obiettivo di contribuire a migliorare la qualità dei rapporti e dei servizi forniti.

La Carta dei Servizi:

- fissa i principi e i criteri per l'erogazione dei servizi;
- riconosce agli Utenti il diritto di accesso ai dati e ai documenti del Gestore quale elemento essenziale di partecipazione consapevole ai servizi;
- definisce indicatori specifici che sono direttamente percepibili e valutabili da ciascun Utente;
- indica le modalità per l'inoltro di reclami e di richieste di informazioni da parte degli Utenti e le tempistiche per le relative risposte da parte del Gestore.

La Carta dei Servizi viene aggiornata ogni anno sulla base delle variazioni sostanziali rispetto a quanto in essa indicato per l'adeguamento dei parametri quantitativi e qualitativi dei servizi erogati rispetto alle esigenze degli Utenti. Inoltre, ogni cittadino può presentare osservazioni e proposte in merito ai suoi contenuti.

Le modifiche vengono portate a conoscenza degli Utenti assicurando la massima trasparenza e diffusione.

La Carta dei Servizi è a disposizione di ogni cittadino/Utente che può scaricarla direttamente dal sito internet www.effeambiente.eu

Riferimenti normativi

La presente Carta dei Servizi è adottata in attuazione:

- dell'articolo 27 della L.R. 11/2009 "Norme per la gestione integrata dei rifiuti e la bonifica delle aree inquinate"
- del Contratto per la gestione dei rifiuti urbani sottoscritto con L'unione dei Comuni della Bassa Valle del Tirso e del Grighine, Repertorio n. 03-2018, Raccolta del 26/06/2018
I principali riferimenti normativi sono:
- D.P.C.M. del 27/01/94, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" pubblicato nella G.U. 22 febbraio 1994, n. 43;
- D.P.C.M. del 19/05/1995 "Schema generale di riferimento della Carta dei servizi pubblici sanitari" pubblicato nella G.U. 31 maggio 1995, n. 125 e nel quale sono emanati schemi generali di riferimento di Carte di Servizi pubblici;
- D.L. 30/07/1999 n. 286 "Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59" pubblicato nella G.U. 18 agosto 1999, n. 193, che prevede (Art. 11) l'obbligo dell'utilizzo dello strumento della Carta dei Servizi da parte dei soggetti erogatori, al fine di assicurare la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;
- Direttiva 24/03/04 della Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento Funzione Pubblica "Rilevazione della qualità percepita dai cittadini", pubblicata in G.U. del 5 aprile 2004, n. 80;
- Legge 24/12/2007 n. 244, pubblicata in G.U. del 28 dicembre 2007, n. 300 e che prevede (Art. 2, comma 461) l'obbligo per il soggetto Gestore di redigere e pubblicare la Carta dei Servizi in conformità a intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni



erogate così come determinati nel Contratto di Servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie nonché le modalità di ristoro dell'utenza.

Il Gestore si impegna, inoltre, a rispettare le prescrizioni che derivano dalle deliberazioni emanate dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) nell'ambito della regolazione della qualità del servizio nel ciclo dei rifiuti.



EFFE AMBIENTE SRL

Informazioni societarie

La Effe Ambiente S.r.l. è la società affidataria dei servizi di Igiene Urbana nel territorio dell'Unione dei Comuni della Bassa Valle del Tirso e del Grighine (Comuni di Allai, Ollastra, Siamanna, Siapiccia, Simaxis, Zerfaliu, Villanova Truschedu).

La società è iscritta alla CCIAA di Cagliari al n. 03568600922

È iscritta all'Albo Nazionale Gestori Ambientali Sezione Sardegna al n. CA05792 del 13/04/2015 rinnovata in data 27/08/2022

La società è in possesso delle seguenti certificazioni:

ISO 9001:2015

ISO 14001:2015

ISO 45001:2018

Si occupa della raccolta porta a porta e il trasporto dei rifiuti urbani e la gestione dei centri di raccolta.

La Effe Ambiente Srl, ha sede legale a Cagliari in Via San Lucifero 31 e sede operativa e amministrativa a San Gavino Monreale, in Via degli Artigiani 36 CF/PI 03568600922.

Contatti: Telefono 070 9375513, Numero Verde 800 180 300, PEC effeambiente.srl@gigapec.it, E-mail effeambiente.srl@gmail.com, sito internet www.effeambiente.eu.

I principi

Eguaglianza e imparzialità

Il rapporto tra gli Utenti e il Gestore è definito da regole che devono essere applicate indistintamente con principi di eguaglianza senza alcuna discriminazione.

Il Gestore garantisce parità di condizioni da cui deriva il medesimo livello di servizio agli Utenti, nell'ambito di tutto il territorio di competenza.

Il Gestore agisce inoltre secondo criteri di obiettività, imparzialità e neutralità, fornendo tutta l'assistenza e le informazioni necessarie agli Utenti.

Qualità e sicurezza

Il Gestore si impegna a garantire la qualità dei servizi forniti all'Utente nel rispetto delle prescrizioni legislative ed autorizzative e nella scelta dei materiali, di lavorazioni e tecnologie volti a garantire la sicurezza e la tutela della salute pubblica.

Continuità del servizio

Il Gestore eroga un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. Qualora, in conseguenza di cause di forza maggiore o interventi necessari e urgenti per il buon andamento del servizio, si rendesse necessario sospendere o ridurre temporaneamente il servizio, il disservizio dovrà essere limitato al tempo strettamente necessario e, ove possibile, preannunciato con adeguato anticipo. Il Gestore, pertanto, si impegna ad adottare misure volte ad arrecare agli Utenti il minor disagio possibile, utilizzando tutti i mezzi a disposizione e limitando al minimo necessario i tempi che dovessero crearsi per il disservizio.

Partecipazione

L'Utente ha diritto a ricevere dal Gestore tutte le informazioni relative al rapporto di utenza, secondo le modalità previste dalla legge 241/90 e s.m.i. e del DPR 184/06 e s.m.i, e a presentare istanze, produrre memorie e documenti, formulare osservazioni e suggerimenti e inoltrare reclami. Tali elementi saranno per il Gestore ottimi strumenti per il migliorare il proprio servizio.

Il Gestore si impegna a dare riscontro alle segnalazioni e proposte dell'utente, garantendo risposte chiare e tempestive.

Trasparenza

La gestione trasparente è a fondamento dell'operato della Società. Il Gestore è dotato di meccanismi di gestione indirizzati a caratterizzare ogni procedimento amministrativo secondo metodologie di trasparenza e accessibilità, nel più completo ossequio delle normative vigenti.

Cortesìa e informazione

Il personale addetto ai rapporti con il pubblico è tenuto a trattare con il massimo rispetto e cortesia l'Utente ed essere a disposizione per le richieste di informazioni.

Ogni dipendente è tenuto a rendersi disponibile per agevolare l'esercizio sia dei diritti sia dei doveri dei cittadini, informandoli sull'organizzazione del proprio servizio.

Il Gestore garantisce procedure amministrative chiare ponendo la massima attenzione nelle comunicazioni scritte e verbali rivolte all'utente.

Il Gestore, inoltre, assicura un'informazione tempestiva sulle eventuali variazioni delle modalità di erogazione del servizio.

Efficacia ed efficienza

Il Gestore persegue in maniera continuativa obiettivi di miglioramento e razionalizzazione del servizio erogato.

Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Il personale del Gestore a contatto con l'Utente è tenuto ad utilizzare nei rapporti con la stessa una terminologia comprensibile alla generalità della cittadinanza, priva di termini specialistici, ponendo la propria attenzione nel rendere comprensibili le procedure contrattuali e nell'evitare all'Utente inutili attese e disagi.

Tutti i documenti scritti utilizzati nel rapporto fra Gestore e Utente (lettere, contratti, fatture, altro) devono essere redatti con particolare attenzione alla comprensibilità del linguaggio, alla chiarezza e brevità dei contenuti e all'utilizzo di termini del linguaggio quotidiano.

Professionalità e competenza

Le "idoneità tecniche professionali" dei dipendenti della Società permettono di operare nel rispetto della normativa ambientale e di sicurezza, perseguendo obiettivi di costante crescita, sia in termini di miglioramento delle raccolte differenziate sia in termini di miglioramento delle condizioni di sicurezza sul lavoro che di impatto ambientale verso il territorio e la popolazione.

I servizi erogati

Caratteristiche dell'Appalto

I Comuni dell'Unione (Comuni di Allai, Ollastra, Siamanna, Siapiccia, Simaxis, Zerfaliu, Villanova Truschedu) sono ubicati all'interno della provincia di Oristano nella vasta pianura percorsa dal fiume Tirso e a ridosso delle altre sub regioni limitrofe.

L'Unione è composta da un numero di abitanti residenti complessivi pari a 6.717 abitanti

Di seguito una tabella riepilogativa della composizione delle utenze:

VOCI DESCRITTIVE	Valori
Popolazione media attesa	6.717
N° Utenze domestiche medie attese	2.517
N° Utenze non domestiche	905
N° Utenze non domestiche produttrici di umido	89
N° Utenze non domestiche produttrici di carta	241
N° Utenze non domestiche produttrici di vetro/lattine	133
N° Utenze non domestiche produttrici di plastica	168
N° Utenze non domestiche produttrici di secco indifferenziato	274

Servizio di raccolta stradale dei rifiuti urbani

La raccolta stradale dei rifiuti urbani è effettuata con frequenze e secondo modalità idonee ad assicurare la salvaguardia igienico-ambientale ed il decoro degli spazi pubblici, utilizzando contenitori caratterizzati da specifico colore identificativo della frazione di rifiuto raccolta.

In caso di giornate festive in cui il servizio viene interrotto il relativo recupero avviene nei giorni precedenti o successivi, comunque entro la settimana. Il mancato svuotamento di alcuni mastelli derivante da cause estranee al Gestore – come, per esempio, veicoli in sosta non autorizzata, lavori stradali, ostacoli dovuti al traffico, etc. – viene tempestivamente comunicato all'Unione e al singolo Comune di appartenenza.

Modalità e frequenza del servizio sono descritte e a disposizione degli Utenti sui siti internet dell'Unione e della Effe Ambiente srl, oppure possono essere richiesti telefonicamente o via mail alla Effe Ambiente srl.

Raccolta rifiuti porta a porta

Il servizio consiste nel ritiro delle diverse frazioni merceologiche tramite passaggio a domicilio calendarizzato. Il sistema prevede un conferimento tramite sacchi, mastelli, bidoni o altri idonei contenitori preventivamente esposti a cura dei singoli Utenti per il ritiro.

Il conferimento in mastelli e bidoni prevede il posizionamento all'esterno dell'abitazione dell'Utente di contenitori specifici per la raccolta.

I contenitori, dopo lo svuotamento vengono ricollocati nel luogo appositamente individuato.

Per approfondimenti sui servizi erogati consultare il sito internet dei Gestore nei quali troverete:

- regole per la differenziazione e il conferimento dei diversi tipi di rifiuto;
- calendari di ritiro;
- modalità di contatto del servizio clienti.

La raccolta del secco viene incrementata per quelle utenze che abbiano particolari esigenze dopo averne fatta specifica richiesta al Comune di appartenenza, il quale provvederà a informare il Gestore.

Raccolta rifiuti ingombranti

È attivo un servizio gratuito di raccolta rifiuti ingombranti a domicilio. Gli Utenti possono contattare il Gestore al numero verde o tramite mail e effettuare una richiesta di ritiro. L'operatore provvederà a chiedere nominativo dell'Utente, l'indirizzo di posizionamento dei rifiuti, un recapito telefonico per eventuali comunicazioni successive e l'elenco dettagliato dei rifiuti da conferite (massimo 3 pezzi di ingombranti di grandi dimensioni). La data di prenotazione viene comunicata immediatamente in caso di richiesta telefonica e con successiva mail in caso di richiesta effettuata tramite posta elettronica.

Centri di raccolta comunali

Nei comuni di Allai, Ollastra, Siamanna e Simaxis sono presenti dei Centri di Raccolta per consentire agli utenti di conferire una serie di rifiuti differenziabili **di origine domestica**.

Presso i Centri di Raccolta è possibile conferire le tipologie di rifiuti autorizzate. A titolo esemplificativo, di seguito, si elencano le categorie di rifiuti generalmente conferibili.

- ingombranti metallici;
- legno e ingombranti legnosi;
- ingombranti non recuperabili;
- rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche;
- vetro;
- plastica;
- ferro e alluminio;
- carta e cartone (anche separati);
- sfalci e potature;
- inerti (da piccoli lavori domestici);
- olii, grassi vegetali;
- pile e batterie esauste e accumulatori al piombo;
- pneumatici di autovetture e ciclomotori
- prodotti etichettati "t" e/o "P" (ove previsto).

Gli Utenti possono accedere ai Centri di Raccolta nei giorni e negli orari di apertura al pubblico secondo le modalità indicate sul Calendario e sul sito internet del Gestore. Eventuali ulteriori giorni di chiusura vengono segnalati con apposito avviso sui siti internet del Gestore e dell'Unione e con apposito avviso apposto presso i cancelli dei Centri di Raccolta.

Ulteriori informazioni sui Centri di Raccolta possono essere richieste presso l' Uffici Clienti.

Altri servizi

Il Gestore eroga ulteriori servizi che rientrano nella più ampia sfera dell'Igiene Ambientale:

- raccolta dei rifiuti dei mercati
- raccolta dei rifiuti cimiteriali
- raccolta rifiuti presenti nei cestini stradali
- servizio di Isola Ecologica Mobile in caso di Manifestazioni
- rimozione dei rifiuti abbandonati

Standard di qualità del servizio

Agli Utenti è riconosciuto il diritto al rispetto dei livelli minimi di qualità (standard), individuati per ciascun indicatore elencato nella tabella successiva, a garanzia della qualità dei servizi resi. L'impegno del Gestore si traduce in un costante lavoro di verifica e controllo sui servizi resi e sulle risposte alle esigenze degli Utenti, al fine di un continuo miglioramento.

Nell'usufruire dei servizi, gli Utenti possono di volta in volta verificare se quanto dichiarato è effettivamente rispettato.

Per ogni indicatore sono definiti gli obblighi di servizio e gli standard che il Gestore deve rispettare. In particolare, vengono definiti standard di qualità specifici ovvero gli standard riferiti alle singole prestazioni erogate (Tabella 1) e standard di qualità generali ovvero riferiti al complesso delle prestazioni erogate agli Utenti nell'arco di un anno (Tabella 2).

Tabella 1: Standard di qualità specifici

Indicatore	Descrizione	Livello Specifico
Tempo di risposta ai reclami telefonici	Tempo intercorrente tra la data del ricevimento da parte del Gestore del reclamo telefonico dell'utente e la data di invio all'utente da parte del Gestore della risposta motivata	1 giorno lavorativo 7 giorni lavorativi se necessario sopralluogo
Tempo di risposta ai reclami scritti	Tempo intercorrente tra la data del ricevimento da parte del Gestore del reclamo scritto dell'utente e la data di invio all'utente da parte del Gestore della risposta motivata scritta	1 giorno lavorativo 7 giorni lavorativi se necessario sopralluogo
Tempo di risposta alle richieste scritte di informazioni	Tempo intercorrente tra la data del ricevimento da parte del Gestore della richiesta scritta di informazioni dell'utente e la data di invio al richiedente da parte del Gestore della risposta motivata scritta	1 giorno lavorativo 7 giorni lavorativi se necessario sopralluogo
Raccolta rifiuti ingombranti	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta e l'effettiva data di ritiro	15 giorni lavorativi
Tempo di intervento su contenitori rotti	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della segnalazione di contenitore rotto e l'effettiva riparazione/sostituzione	10 giorni lavorativi

Tabella 2: Standard di qualità generali

Indicatori	Livello generale
Percentuale minima di ritiro di rifiuti ingombranti realizzati entro il tempo massimo	95%
Percentuale minima di svuotamento dei contenitori stradali realizzati con le tempistiche programmate	95%

Trattamento dei dati personali

Il Gestore si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli Utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al D. Lgs. 196/2003 Codice in materia di protezione dei dati personali e s.m.i. e del GDPR - Regolamento generale sulla protezione dei dati (UE 2016/679).

Disciplina dei reclami e delle richieste di informazioni

In caso di reclamo il cittadino può segnalare le violazioni rispetto ai principi e agli standard contenuti nella presente Carta dei Servizi formulando un reclamo verbale o scritto al Gestore.

Nel reclamo l'Utente deve fornire tutte le informazioni utili in suo possesso per poter consentire l'istruttoria di verifica.

È assicurata risposta alle richieste o ai reclami scritti o verbali degli Utenti entro:

- 1 giorno giorni lavorativo dalla ricezione della richiesta o del reclamo da parte del Gestore nel caso in cui per la formulazione di un riscontro all'Utente non sia necessario un sopralluogo,
- 7 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta o del reclamo da parte del Gestore nel caso in cui per la formulazione di un riscontro all'Utente si renda necessario un sopralluogo.

Le richieste di informazioni e i reclami possono essere trasmessi da tutti gli Utenti con le seguenti modalità:

- Posta elettronica all'indirizzo: effeambiente.srl@gmail.com
- PEC all'indirizzo: effeambiente.srl@gmail.com
- Telefono: 070 9375513

L'Ufficio Informazioni/Prenotazioni/Reclami è disponibile dal lunedì al venerdì nei seguenti orari:

- Lunedì e Martedì 08:30-13:00 15:00-18:00
- Mercoledì Giovedì e Venerdì: 08:30-14:00