

Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani



SOMMARIO

Sommario	Pag. 2
Premessa	Pag. 3
Art. 1 Definizioni	Pag. 4
Art. 2 Informazioni generali	Pag. 6
Art. 3 Ambiti di applicazione	Pag. 7
Art. 4 Principi fondamentali	Pag. 8
Art. 5 Obblighi di servizio	Pag. 9
Art. 6 Reclami e richieste scritte di informazioni	Pag. 10
Art. 7 Punti di contatto con l'utente	Pag. 11
Art. 8 Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti	Pag. 12
Art. 9 Interventi per disservizi e per riparazioni delle attrezzature per la raccolta domiciliare	Pag. 14
Art. 10 Raccolta dei rifiuti	Pag. 14
Art. 11 Spazzamento e lavaggio delle strade	Pag. 15
Art. 12 Privacy	Pag. 15
All. 1 Obblighi di servizio previsti per lo Schema regolatorio di riferimento	Pag. 17
All. 2 Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani	Pag. 18
All. 3 Obblighi di servizio e standard di qualità migliorativi e ulteriori rispetto a quelli previsti nello schema regolatorio di riferimento	Pag. 19

Premessa

La presente Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani (in breve Carta) è aggiornata in ottemperanza alla delibera ARERA 15/2022/R/rif recante, all'Allegato A, il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF).

La Carta contiene, con riferimento a ciascun servizio, l'indicazione degli obblighi di servizio, degli indicatori e relativi standard di qualità contrattuale e tecnica previsti dall'Autorità, nonché degli standard ulteriori o migliorativi previsti dall'Ente territorialmente competente.

Le modalità con cui sono svolti i servizi sono stabilite nel Contratto di servizio sottoscritto dal Comune di Tarquinia con il soggetto gestore Formula Ambiente e nel Regolamento Comunale di Gestione dei Rifiuti.

Di seguito si presenta una descrizione generale delle modalità di effettuazione dei servizi di igiene urbana che interessano il territorio comunale.

La divulgazione della Carta della Qualità dei Servizi avviene tramite pubblicazione online sui seguenti siti web: <https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=D024> e www.comune.tarquinia.vt.it

Per effetto della deliberazione della deliberazione della Giunta Comunale n. 44/2022 e n. 17/2022 di Consiglio Comunale il Comune ha posizionato la gestione nello **Schema 1**, tenuto conto del livello qualitativo previsto nel Contratto di servizio.

Gli obblighi e standard generali di qualità contrattuale e tecnica applicabili allo schema regolatorio di riferimento sono riportati, rispettivamente, negli Allegati 1 e 2 alla presente Carta.

Art. 1 – Definizioni

1.1 - Ai fini dell'applicazione delle disposizioni contenute nel presente documento, si applicano le seguenti definizioni:

- **attivazione** è l'avvio del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani;
- **attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti** comprende le operazioni di: *i*) accertamento, riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento ovvero l'attività di fatturazione); *ii*) gestione del rapporto con gli utenti (inclusa la gestione reclami) anche mediante sportelli dedicati; *iii*) gestione della banca dati degli utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso; *iv*) promozione di campagne ambientali; *v*) prevenzione della produzione di rifiuti urbani;
- **attività di raccolta e trasporto** comprende le operazioni di raccolta (svolta secondo diversi modelli di organizzazione del servizio) e di trasporto dei rifiuti urbani verso impianti di trattamento, di smaltimento, di riutilizzo e/o recupero;
- **attività di spazzamento e lavaggio delle strade** comprende le operazioni di spazzamento meccanizzato, manuale e misto – e di lavaggio delle strade e del suolo pubblico, svuotamento cestini e raccolta foglie, escluse le operazioni di sgombero della neve dalla sede stradale e sue pertinenze, effettuate al solo scopo di garantire la loro fruibilità e la sicurezza del transito;
- **Autorità** è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (**ARERA**);
- **Carta della qualità**: è il documento, redatto in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati gli obblighi e i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani;
- **Centro di raccolta** è la struttura conforme ai requisiti di cui al decreto del Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare 8 aprile 2008;
- **cessazione del servizio** è la decadenza dei presupposti per il pagamento della tariffa e la contestuale disattivazione del servizio nel caso di raccolta domiciliare o di raccolta stradale e di prossimità con accesso controllato, a seguito della comunicazione attestante la data in cui è intervenuta tale cessazione;
- **D.M. 20 aprile 2017** è il decreto del Ministro dell'Ambiente e della tutela del territorio e del mare di concerto con il Ministro dell'economia e delle finanze del 20 aprile 2017;
- **D.P.R. 158/1999** è il decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158;
- **decreto del Presidente della Repubblica 445/00** è il decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, recante "*Disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa*";
- **decreto legislativo 116/2020** è il decreto legislativo 3 settembre 2020, n.116, recante "*Attuazione della direttiva (UE) 2018/851 che modifica la direttiva 2008/98/CE relativa ai rifiuti e attuazione della direttiva (UE) 2018/852 che modifica la direttiva 1994/62/CE sugli imballaggi e i rifiuti di imballaggio*";
- **decreto legislativo 152/2006** è il decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, recante "*Norme in materia ambientale*" e s.m.i.;
- **decreto-legge 41/2021** è il decreto-legge 22 marzo 2021, recante "*Misure urgenti in materia di sostegno alle imprese e agli operatori economici, di lavoro, salute e servizi territoriali, connesse all'emergenza da COVID-19*";
- **disservizio** è il non corretto svolgimento del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ovvero dei singoli servizi che lo compongono che provoca disagi all'utente o interruzioni del servizio senza, tuttavia, generare situazioni di pericolo per l'ambiente, le persone, o le cose;
- **documento di riscossione** è l'avviso o invito di pagamento trasmesso all'utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani;
- **Ente di governo dell'Ambito** è il soggetto istituito ai sensi del decreto-legge 13 agosto 2011, n. 138;
- **Ente territorialmente competente** è l'Ente di governo dell'Ambito, laddove costituito ed operativo, o, in caso contrario, la Regione o la Provincia autonoma o altri enti competenti secondo la normativa vigente; l'Ente territorialmente competente tenuto alla predisposizione del piano economico finanziario e alla

definizione degli adempimenti connessi alla qualità del servizio di cui alla presente Carta della qualità è attualmente il Comune.

- **gestione** è l'ambito tariffario, ovvero il territorio, comunale o sovra-comunale, sul quale si applica la medesima tariffa (sia essa TARI o tariffa corrispettiva);
- **gestore** è il soggetto che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero i singoli servizi che lo compongono, ivi inclusi i Comuni che gestiscono in economia. Non sono considerati gestori i meri prestatori d'opera, ossia i soggetti come individuati dall'Ente territorialmente competente che, secondo la normativa di settore, sono stabilmente esclusi dall'obbligo di predisporre il Piano Economico Finanziario;
- **giorno lavorativo** è il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;
- **interruzione del servizio** è il servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto programmato e non ripristinato entro il tempo di recupero;
- **legge 147/13** è la legge 27 dicembre 2013, n. 147, recante "*Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (Legge di stabilità 2014)*";
- **livello o standard generale di qualità** è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti;
- **Programma delle attività di raccolta e trasporto**: documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di raccolta e trasporto all'interno della gestione di riferimento;
- **Programma delle attività di spazzamento e lavaggio**: documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade all'interno della gestione di riferimento;
- **reclamo scritto**: è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati e delle segnalazioni per disservizi;
- **richiesta di attivazione del servizio**: è la dichiarazione TARI
- **richiesta di variazione e di cessazione del servizio**: è la dichiarazione TARI di variazione e di cessazione dell'utenza;
- **richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati**: è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, anche per via telematica, con la quale l'utente esprime, in relazione ad importi già pagati o per i quali è stata richiesta la rateizzazione, lamentele circa la non correttezza degli importi addebitati;
- **rifiuti urbani**: sono i rifiuti di cui all'articolo 184, comma 2, del decreto legislativo 152/06 e s.m.i.;
- **TQRIF** è il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani, di cui all'Allegato A alla deliberazione 18 gennaio 2022, 15/2022/R/RIF;
- **segnalazione per disservizio**: comunicazione di un disservizio effettuata tramite servizio telefonico, posta inclusa la posta elettronica, o sportello;
- **servizio di ritiro dei rifiuti su chiamata** è il servizio di raccolta domiciliare dei rifiuti urbani che per natura o dimensione non sono compatibili con le modalità di raccolta domiciliare o stradale e di prossimità adottate ordinariamente nella gestione, quali, ad esempio, i rifiuti ingombranti, i RAEE, sfalci e potature;
- **servizio integrato di gestione** comprende il complesso delle attività volte ad ottimizzare la gestione dei rifiuti urbani (indipendentemente dalla classificazione che assumono durante il loro percorso) vale a dire: l'attività di raccolta e trasporto; l'attività di trattamento e smaltimento; l'attività di trattamento e recupero; l'attività di spazzamento e lavaggio delle strade, nonché l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti;
- **servizio telefonico**: è il servizio telefonico che permette all'utente di mettersi in contatto con il proprio gestore per richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata,

richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, e per ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;

- **sportello fisico:** è un punto di contatto sul territorio, che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- **sportello online:** è la piattaforma *web* che permette all'utente di prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto; sul sito del Comune di Tarquinia è inoltre scaricabile la modulistica per richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di informazioni, reclami.
- **TARI** è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, commi 639 e 651, della legge 147/13;
- **tempo di recupero** è il tempo entro cui il servizio non espletato puntualmente può essere effettuato senza recare una effettiva discontinuità all'utente;
- **TITR:** è il Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti, di cui all'Allegato A alla deliberazione 31 ottobre 2019, 444/2019/R/RIF;
- **utente** è la persona fisica o giuridica che è o che sarà intestataria del documento di riscossione;
- **utenza** è l'immobile o l'area soggetta a tariffazione come definita all'articolo 2, comma 1, lettera c), del D.M. 20 aprile 2017;
- **variazione del servizio** è la modifica dei presupposti per il pagamento della tariffa. Rientrano nella variazione del servizio anche le fattispecie disciplinate dall'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06.

1.2 - Per quanto non espressamente disposto nel presente articolo, si applicano le definizioni previste dalla regolazione dell'Autorità *ratione temporis* vigente

Art. 2 – Informazioni generali

2.1. - Periodo di validità

La Carta ha validità pluriennale a decorrere dalla data di approvazione da parte della Giunta Comunale, salvo eventuali variazioni che potrebbero essere apportate dopo l'aggiudicazione del servizio a nuovo gestore. Anche prima della scadenza, tuttavia, 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. I gestori si impegnano a dare comunicazione agli utenti di eventuali modifiche mediante avviso sui propri siti internet e/o attraverso la documentazione allegata al primo documento di riscossione utile.

2.1 – Soggetti Gestori

I servizi erogati, che rientrano nell'ambito di applicazione delle normative di settore (a partire innanzitutto dal D.lgs. n. 152/06 e s.m.i.), della specifica regolazione di ARERA (ai sensi della Legge n. 205 del 27 dicembre 2017) e, a livello locale, dello specifico Regolamento Comunale, comprendono in sintesi le seguenti attività:

- attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti;
- attività di raccolta e trasporto;
- attività di spazzamento e lavaggio delle strade (compresa attività di gestione Centro di Raccolta).

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è il Comune di Tarquinia, con sede in Piazza Matteotti 6, Tarquinia. Il Settore che gestisce la Tari è il Settore 7- Tributi ed entrate extratributarie, con sede in Via Antica 4, telefoni 0766849402, 0766849404, 0766849217, 0766849218, indirizzo e-mail tari@comune.tarquinia.vt.it, numero verde 800311040. Il Settore 10° - Servizi Tecnologici e Lavori Pubblici, con

sede in Piazza G. Matteotti 7, gestisce i rapporti con il soggetto gestore della raccolta e trasporto rifiuti, spazzamento e lavaggio strade. I suoi recapiti sono 0766849207, 0766849294, 0766849238, 0766849249, 0766849262, indirizzo email servizitecnologici@comune.tarquinia.vt.it
L'attuale soggetto gestore della raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio strade è Formula Ambiente, telefoni 348-4329498, numero verde 800774707, indirizzo e-mail callcentertarquinia@formulambiente.it
Formula Ambiente: <https://formulambiente.it/certificazioni/>
UNI EN ISO 9001:2015 e UNI EN ISO 14001:2015

2.3 - Dove trovare la carta della qualità dei servizi

La Carta della qualità è a disposizione di tutti gli utenti e può essere visionata/scaricata dai seguenti siti web:

<https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=D024> ;

www.comune.tarquinia.vt.it ;

www.formulambiente.it .

Una copia della carta può essere richiesta gratuitamente anche presso gli sportelli fisici del gestore.

Art. 3 - Ambiti di applicazione

3.1 - Sono tenuti al rispetto delle disposizioni contenute nel presente documento tutti i gestori del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, relativamente agli utenti domestici e non domestici del servizio medesimo.

3.2. - Dal momento che le attività incluse nel servizio integrato di gestione rifiuti sono svolte da soggetti distinti, il Comune, ai sensi del TQRIF, ha individuato i seguenti gestori obbligati agli adempimenti previsti dalla regolazione in materia:

- a) il gestore dell'attività di gestione e tariffe e rapporto con gli utenti per le prestazioni inerenti
 - I. all'attivazione, variazione o cessazione del servizio
 - II. ai reclami, alle richieste scritte di informazioni attinenti alla TARI
 - III. alle richieste di rettifica degli importi addebitati;
 - IV. ai punti di contatto con l'utente quali, lo sportello fisico, il sito web <https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=D024> ed il servizio telefonico
 - V. alle modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti
- b) il gestore della raccolta e trasporto e dello spazzamento e lavaggio delle strade per le prestazioni inerenti
 - I. ai reclami, alle richieste scritte di informazioni attinenti alle attività di propria competenza
 - II. al ritiro dei rifiuti su chiamata
 - III. agli interventi per disservizi e per la consegna e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare
 - IV. alle disposizioni relative alla continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto e di spazzamento e lavaggio delle strade
 - V. alla sicurezza del servizio
- c) il gestore dell'attività di ritiro ingombranti (qualora diverso dal gestore di cui al punto b) per le prestazioni inerenti al ritiro dei rifiuti su chiamata

3.3 - Qualora un gestore riceva reclami e/o richieste riguardanti attività svolte da un altro gestore che opera nello stesso ambito tariffario, è tenuto a inoltrare la richiesta/reclamo al gestore competente.

Art. 4 - Principi fondamentali

4.1 - Eguaglianza

Il Gestore, nell'erogazione del Servizio di gestione dei rifiuti urbani, rispetta il principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi. Nell'erogazione dei servizi non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione e opinione politica.

4.2 - Imparzialità

Il Gestore adotta nei confronti degli utenti un comportamento ispirato a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

4.3 - Sostenibilità, efficacia ed efficienza del servizio

Obiettivo prioritario per il Comune è il conseguimento della massima sostenibilità del ciclo di gestione dei rifiuti urbani prodotti in ambito comunale, sia per quanto attiene gli aspetti ambientali, sia per quanto attiene gli aspetti sociali. Tale sostenibilità deve peraltro abbinarsi alla massima efficacia ed efficienza dei servizi resi alla comunità locale.

4.4 - Informazioni e comunicazioni agli utenti

Il Comune garantisce la più ampia ed immediata informazione agli utenti, in relazione alle tematiche di interesse. Tale informazione deve essere esaustiva, chiara e trasparente. Il Comune, con il supporto del/i gestore/i, persegue l'attuazione di programmi di educazione e di informazione ambientale per garantire la partecipazione degli utenti, per far crescere una consapevolezza diffusa sull'ambiente, per ottenere la piena collaborazione dei cittadini nella gestione dei rifiuti e in generale della conservazione dell'ambiente; in tali programmi possono essere opportunamente coinvolte le istituzioni scolastiche e le associazioni ambientaliste e culturali. Si prevede inoltre la raccolta e valutazione, anche tramite campionamenti statistici, dei giudizi e delle proposte dei cittadini riguardo la qualità del servizio di gestione dei rifiuti.

4.5 - Continuità del servizio di igiene urbana

I servizi contemplati nella presente Carta della qualità sono da considerarsi ad ogni effetto servizi pubblici, costituendo quindi attività di pubblico interesse e non possono essere sospesi o abbandonati, salvo casi di forza maggiore. Il Comune di Tarquinia si impegna a garantire pertanto la continuità e regolarità dei servizi di igiene urbana, avvalendosi degli uffici che consentono di controllare e monitorare lo svolgimento regolare delle azioni programmate dal gestore. In caso di astensione dal lavoro del personale per sciopero, il Comune si impegna altresì al rispetto delle norme di legge, fornendo la dovuta informazione agli utenti prima dell'inizio dello sciopero, nelle forme adeguate, dei modi, tempi ed entità di erogazione dei servizi nel corso dello stesso e delle misure per la loro riattivazione, anche tenuto conto delle disposizioni previste ai sensi del TITR e del TQRIF in relazione alla:

- i) continuità e regolarità dei servizi di raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio delle strade;
- ii) sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

Art. 5 - Obblighi di servizio

5.1 – Obblighi riguardanti la TARI

Il rispetto degli obblighi di servizio riguardanti la gestione della TARI è in capo al Comune di Tarquinia. Per quanto di seguito non esplicitato riguardante la gestione della TARI, si rimanda al Regolamento TARI adottato dal Comune, consultabile e scaricabile dal sito del Comune al seguente link <https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=DO24>, che disciplina compiutamente tutti gli aspetti collegati al prelievo volto a coprire i costi relativi al servizio di gestione dei rifiuti urbani avviati allo smaltimento, svolto in regime di privativa pubblica.

5.2 - Attivazione, variazione e cessazione del servizio

La richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata dall'utente al Comune entro novanta (90) giorni solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile compilando il modulo appositamente predisposto.

La modulistica è scaricabile dall'indirizzo <https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=D024> in modalità anche editabile, ed è inoltre disponibile presso lo sportello fisico del Comune.

Il modulo può essere trasmesso con le seguenti modalità:

- a mezzo posta, indirizzata a Comune di Tarquinia – Ufficio Tributi- Piazza Matteotti 6, 01016 Tarquinia;
- via e-mail, indirizzata a: tari@comune.tarquinia.vt.it;
- a mezzo fax al numero 0766849270;
- mediante consegna allo sportello fisico del Comune di Tarquinia – Piazza Matteotti 6-01016 Tarquinia;

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 desunto dalla documentazione acquisita.

Le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere inviate al Comune entro novanta (90) giorni solari dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione compilando il modulo appositamente predisposto.

Le modalità di reperimento e di trasmissione dei suddetti moduli sono le medesime previste per la richiesta di attivazione 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 sopra, 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.

Le richieste di cessazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la cessazione se la relativa richiesta è presentata entro il termine di cui sopra, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine.

Le richieste di variazione cui all'articolo 238, comma 10, del D.lgs. n. 152/2006 devono essere presentate dalle utenze non domestiche ai sensi del D.L. n. 41/2021 entro il 30 giugno di ciascun anno e i relativi effetti decorrono dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello della comunicazione.

5.3 - Richieste di rettifica degli importi addebitati

Il modulo per la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati è scaricabile dal sito istituzionale dell'Ente al seguente indirizzo <https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=D024>, in modalità anche editabile, ed è inoltre disponibile presso lo sportello fisico del Comune.

Il modulo può essere trasmesso con le seguenti modalità:

- via e-mail, indirizzata a tari@comune.tarquinia.vt.it;
- a mezzo posta, a Comune di Comune di Tarquinia- Ufficio Tributi – Piazza Matteotti 6, 01016 Tarquinia;
- a mezzo fax al numero 0766849270;
- mediante consegna allo sportello fisico.

Il personale del Settore Tributi indica all'utente le modalità per la presentazione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati.

È fatta salva la possibilità per l'utente di inviare la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, senza utilizzare il modulo pubblicato sul sito del Comune, purché la comunicazione contenga i dati identificativi dell'utenza (nome, cognome, codice fiscale, recapito postale e di indirizzo di posta elettronica, codice utente, indirizzo dell'utenza, coordinate bancarie/ postali per l'eventuale accredito degli importi addebitati).

5.4 - Risposta del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti

Il Comune comunica al contribuente il codice utente ed il codice utenza attribuito, la data a partire dalla quale è dovuta la TARI, di norma con il primo avviso di pagamento TARI inviato al contribuente.

Con riferimento alla richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, nella risposta deve essere riportato, oltre agli elementi di cui all'art. 6.3 lett. a) e b), l'esito della verifica e in particolare:

- la valutazione documentata effettuata dal Comune rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi applicati;
- la descrizione e i tempi delle azioni correttive poste in essere dal Comune;
- la valutazione della fondatezza o meno della richiesta di rettifica corredata dalla documentazione e dai riferimenti normativi da cui si evince la correttezza delle tariffe applicate in conformità alla normativa vigente;
- il dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale rettifica;
- l'elenco della eventuale documentazione allegata.

Il tempo di risposta motivata alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, pari a novanta (90) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti della richiesta scritta di rettifica inviata dall'utente e la data di invio all'utente della risposta motivata scritta.

Qualora l'utente indichi nella propria richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, un recapito di posta elettronica, il gestore utilizza in via prioritaria tale recapito per l'invio della risposta motivata.

Nel caso di accoglimento della richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, l'importo eventualmente pagato e non dovuto, viene compensato direttamente nel primo avviso di pagamento utile. Nel caso in cui il contribuente abbia presentato una dichiarazione di cessazione, e quindi non abbia più un'utenza assoggettabile a TARI, l'importo eventualmente dovuto verrà rimborsato sulla base delle informazioni contenute nella richiesta di rettifica.

Nel caso in cui con la richiesta di rettifica dell'importo addebitato è richiesto il rimborso di quanto versato in eccedenza, la richiesta equivale a domanda di rimborso, da presentarsi nel rispetto dei termini decadenziali di cui all'articolo 1, comma 164, legge 27 dicembre 2006, n.296.

Art. 6 - Reclami e richieste scritte di informazioni

6.1 - Classificazione delle richieste scritte dell'utente

I gestori come individuati dall'art. 3.2 adottano criteri prudenziali nella classificazione di una segnalazione scritta inviata dall'utente, classificando tale segnalazione come reclamo scritto in tutti i casi in cui non sia agevole stabilire se essa sia un reclamo scritto, una richiesta scritta di informazioni o di rettifica degli importi addebitati.

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 documento.

6.2 - Procedura di presentazione reclami scritti e richieste informazioni

Il modulo per il reclamo scritto riguardante l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e per la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, nonché per la richiesta di informazioni riguardanti il predetto servizio è scaricabile dal sito internet istituzionale del Comune all'indirizzo <https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=DO24>, compilabile online su modello editabile, ed è inoltre disponibile presso lo sportello fisico del Comune. Il Comune invia la risposta motivata agli stessi entro 60 giorni lavorativi dalla data di ricevimento, per le richieste scritte di informazioni e per i reclami, ed entro 90 giorni lavorativi per le richieste di rettifica degli importi addebitati.

Il modulo per il reclamo scritto riguardante le attività di competenza del gestore della raccolta, del trasporto, dello spazzamento e lavaggio delle strade e dell'attività di ritiro ingombranti (qualora diverso da quelli citati in precedenza), nonché per la richiesta di informazioni riguardanti i predetti servizi sono scaricabili dal sito web della ditta <https://formulambiente.it/> all'indirizzo e-mail callcenterarquinia@formulambiente.it e sono inoltre disponibili presso gli sportelli fisici del medesimo soggetto, ovvero compilabili online.

I moduli possono essere trasmessi ai rispettivi gestori competenti via mail, a mezzo posta o presso gli sportelli fisici come da riferimenti indicati sul sito istituzionale del Comune al seguente indirizzo <https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=D024>.

È fatta salva la possibilità per l'utente di inviare ai rispettivi gestori il reclamo scritto senza utilizzare il modulo pubblicato sui rispettivi siti, purché la comunicazione contenga i dati identificativi dell'utenza (nome, cognome, codice fiscale, recapito postale e di indirizzo di posta elettronica, codice utente, indirizzo dell'utenza).

Gli operatori addetti del servizio telefonico o ai punti di contatto indicano all'utente le modalità per la presentazione dei reclami scritti.

6.3 - Risposta del gestore

Qualora l'utente indichi nel proprio reclamo, ovvero nella richiesta scritta di informazioni, un recapito di posta elettronica, i gestori come individuati dall'art. 3.2 utilizzano in via prioritaria tale recapito per l'invio della risposta motivata.

I gestori come individuati dall'art. 3.2 formulano risposte motivate, complete, chiare e comprensibili, ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni, indicando nella stessa i seguenti elementi minimi:

- a) il riferimento al reclamo scritto, ovvero alla richiesta scritta di informazioni;
- b) il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.

Con riferimento al reclamo scritto, nella risposta devono essere riportati, oltre ai suddetti elementi:

- la valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi applicati;
- la descrizione e i tempi delle eventuali azioni correttive poste in essere dal gestore;
- l'elenco della eventuale documentazione allegata.

Il tempo di risposta motivata ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni, pari a sessanta (60) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore di cui all'art. 3.2 del reclamo scritto o della richiesta scritta di informazioni e la data di invio all'utente della risposta motivata scritta.

Art. 7 - Punti di contatto con l'utente

7.1 - Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online

I gestori hanno attivato lo sportello online, accessibile tramite i seguenti link ed indirizzi e-mail:

<https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=D024>;

servizitecnologici@comune.tarquinia.vt.it ; callcentertarquinia@formulambiente.it

tari@comune.tarquinia.vt.it

Lo sportello on line consente all'utente di inoltrare al gestore della raccolta e trasporto reclami, richieste di informazioni, richieste per il ritiro dei rifiuti su chiamata, segnalazioni per disservizi e richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

La modulistica Tari è disponibile on line per consentire all'utente di inoltrare al Comune richieste di rettifica e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di attivazione, variazione, e cessazione del servizio.

Il Comune in un'ottica di tutela degli utenti ha uno sportello fisico TARI a cui l'utente può rivolgersi per richiedere assistenza per richieste di rettifica e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di attivazione, variazione, e cessazione del servizio. Le informazioni relative allo sportello fisico sono reperibili al seguente link: <https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=D024>.

7.2 - Obblighi di servizio telefonico

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e il gestore della raccolta e trasporto hanno l'obbligo di disporre di almeno un numero verde totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza.

Il numero verde del gestore tariffe e rapporto con gli utenti è 800311040, orario dal lunedì al venerdì dalle 9,00 alle 12,00, esclusi giorni festivi.

Il numero verde del soggetto gestore della raccolta, del trasporto, dello spazzamento e lavaggio delle strade, nonché del gestore dell'attività di ritiro ingombranti (qualora diverso da quelli citati in precedenza) è 800774707 – 348/4329498.

Il servizio telefonico, a seconda delle attività del gestore, deve consentire all'utente di richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

7.3 - Contenuti informativi minimi dei punti di contatto con l'utente

Il gestore come individuato dall'art. 3.2, tramite i punti di contatto previsti all'art. 7.1 e 7.2, ove applicabili in funzione dello schema regolatorio, oltre a quanto disposto dai precedenti articoli, deve altresì consentire all'utente di richiedere informazioni e istruzioni in particolare in merito a:

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

Art. 8 - Modalità e periodicità di pagamento e rateizzazione

8.1 - Termine per il pagamento della TARI

Il termine di scadenza per il pagamento è fissato in almeno venti (20) giorni solari successivi alla data di emissione del documento di riscossione, con riferimento al pagamento in un'unica soluzione ovvero al pagamento della prima rata, come riportato nel documento di riscossione.

8.2 - Modalità e strumenti di pagamento - TARI

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.

È fatta salva la possibilità per il gestore di prevedere ulteriori modalità di pagamento definite in accordo con il Comune.

Qualora il gestore preveda una modalità di pagamento onerosa, non può essere eventualmente addebitato all'utente un onere superiore a quello sostenuto dal gestore stesso per l'utilizzo di detta modalità.

Le modalità previste per il pagamento TARI sono le seguenti:

- Modello F24
- PagoPA

8.3 - Periodicità di riscossione

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto ad inviare almeno una volta all'anno il documento di riscossione secondo le modalità e con i contenuti prescritti ai sensi del TITR.

In presenza di una frequenza di riscossione annuale, il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto a garantire all'utente almeno due rate di pagamento a scadenza semestrale, fermo restando la facoltà del medesimo utente di pagare in un'unica soluzione entro i termini deliberati dal Consiglio Comunale.

8.4 - Modalità per la rateizzazione dei pagamenti

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto a garantire la possibilità di ulteriore rateizzazione di ciascuna delle rate di cui al precedente paragrafo come segue alle seguenti condizioni.

- a) l'ulteriore rateizzazione può essere concessa ai contribuenti che dichiarino mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445 di essere beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico e/o

gas e/o per il settore idrico, ovvero ai contribuenti in condizioni economiche disagiate di cui all'art. 22 del presente regolamento;;

b) l'ulteriore rateizzazione può essere concessa anche ai contribuenti che registrano, a parità di presupposto imponibile, un incremento della TARI superiore del 30% rispetto all'importo medio pagato nei due anni antecedenti a quello di riferimento;

c) l'importo di ogni singola ulteriore rata non può essere inferiore a euro 100,00;

d) la richiesta di ulteriore rateizzazione deve essere presentata non oltre dieci giorni antecedenti la scadenza dell'importo che si intende rateizzare;

e) la scadenza delle ulteriori rate non può superare la scadenza ordinaria successiva;

f) sull'importo soggetto ad ulteriore rateizzazione sono applicati gli interessi legali vigenti durante il periodo di rateizzazione ;

g) in caso di mancato pagamento delle ulteriori rate, il contribuente si intende decaduto dal beneficio della ulteriore rateizzazione.

Art. 9 - Interventi per disservizi e per riparazioni delle attrezzature per la raccolta domiciliare

9.1 - Modalità per la segnalazione di disservizi e la presentazione delle richieste di riparazione

La segnalazione per disservizi può essere presentata dall'utente al gestore della raccolta e trasporto, ovvero al gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade, in relazione all'attività di propria competenza, a mezzo posta, via e-mail, mediante sportello online e fisico, ove previsto, o tramite il servizio telefonico.

La richiesta di riparazione/sostituzione delle attrezzature per la raccolta domiciliare può essere presentata dall'utente al gestore della raccolta e trasporto, a mezzo posta, via e-mail, mediante sportello online e fisico, ove previsto, o tramite il servizio telefonico chiamando il numero verde dedicato.

Art. 10 - Raccolta dei rifiuti

10.1 - Raccolta porta a porta delle frazioni differenziate

I servizi di raccolta porta a porta, trasporto e recupero delle frazioni differenziate sono rivolti a tutte le utenze secondo le modalità di seguito illustrate.

Anche per queste raccolte i rifiuti devono essere di norma conferiti dagli utenti fuori dalla propria abitazione e a bordo strada secondo le modalità previste per ogni tipologia, esclusivamente nei giorni previsti per il ritiro e in base alla fascia oraria indicata nel Calendario di comunale (non prima dell'orario del giorno precedente a quello stabilito della raccolta indicato nel Calendario comunale, e non oltre l'orario indicato del giorno di raccolta).

Il servizio di raccolta nel perimetro urbano, escluso centro storico e Lido, è effettuato per tutto l'anno con la frequenza riportata di seguito per ciascuna frazione:

indifferenziato: dal lunedì al sabato

organico: dal lunedì al sabato

carta: lunedì e giovedì

plastica: martedì e venerdì

vetro e metalli: mercoledì e sabato

Solo nei mesi di giugno, luglio e agosto

organico: dal lunedì alla domenica

I bidoncini, differenziati per colore, sono esposti dalle ore 20:00 della sera precedente fino alle ore 8:00 del giorno di raccolta e devono essere tempestivamente ritirati dopo lo svuotamento. Gli utenti debbono curarne la periodica pulizia.

Il servizio di raccolta nel centro storico è effettuato per tutto l'anno tramite Mini Isole Ecologiche dotate di aperture elettroniche differenziate per ciascuna tipologia di rifiuto e posizionate in diversi siti della città e il

conferimento per ciascuna frazione di rifiuto può essere effettuato dalle ore 6:00 alle ore 12:00 e dalle ore 16:00 alle ore 22:00 con le seguenti modalità:

- indifferenziato: lunedì mercoledì venerdì domenica
- organico: lunedì mercoledì giovedì venerdì sabato domenica
- carta/plastica/vetro e metalli: lunedì mercoledì venerdì sabato domenica

Il servizio di raccolta nelle zone del litorale è effettuato con sistema misto (Mini Isole Ecologiche e raccolta stradale).

I calendari annuali, con tutte le informazioni inerenti i servizi, sono stati distribuiti a tutti i cittadini.

Nel caso di conferimenti non conformi da parte dell'Utenza, l'operatore non effettua la raccolta del materiale e applica sul contenitore/sacchetto un adesivo che segnala il motivo dell'errata esposizione permettendo di correggere il comportamento errato e consentendo di riesporre il rifiuto nel successivo turno di raccolta.

Le informazioni in merito ai servizi di raccolta sono inoltre disponibili tramite i seguenti canali:

- sito istituzionale www.comune.tarquinia.vt.it

Il gestore della raccolta e trasporto mette a disposizione una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità, indicando per ciascuna di esse il numero di contenitori e le frazioni di rifiuti raccolte in modo differenziato, accessibili tramite l'indirizzo <https://formulambiente.it/tarquinia/>

Il gestore della raccolta e trasporto predispone un Programma delle attività di raccolta e trasporto, da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada/via della gestione e su base giornaliera, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività e la frazione di rifiuto oggetto di raccolta esso è accessibile tramite l'indirizzo <https://formulambiente.it/tarquinia/>

10.2 - Servizio di raccolta rifiuti abbandonati

La raccolta, lo sgombero ed il trasporto di rifiuti di qualunque natura e provenienza, giacenti sul suolo (strade ed aree pubbliche o sulle strade ed aree private comunque soggette ad uso pubblico), è effettuata dal gestore nel normale servizio di pulizia strade.

10.3 - Raccolte non ordinarie

In occasione di ricorrenze, mercati, manifestazioni di iniziativa comunale o patrocinati dal Comune, il soggetto gestore è coinvolto nella pulizia accurata dei luoghi prima e dopo, nel posizionamento di contenitori per la raccolta e nel successivo svuotamento.

10.4 - Servizi di ritiro su chiamata

Il gestore garantisce all'utente il ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio con le modalità ed i limiti definiti dalla presente carta della qualità.

Ogni utente può richiedere un servizio al mese previa prenotazione al numero verde aziendale, per ogni servizio prenotato l'utente potrà richiedere l'asporto di un massimo di 4 mc. Il ritiro sarà garantito entro 7 giorni dalla richiesta.

Il gestore dei servizi di raccolta e trasporto garantisce quindi un numero minimo di un **(1) ritiro mensile per utenza** a bordo strada con un limite di **4 mc per ciascun ritiro**, il servizio è garantito tramite il contributo dei cittadini pari a 6.57 € fino a 2 mc e pari 13.14 € dai 2 mc fino a 4 mc.

La richiesta di ritiro può essere effettuata:

via email: callcentertarquinia@formulambiente.it - **telefonticamente:** 800 774 707

La richiesta deve contenere almeno i seguenti dati obbligatori:

a) i dati identificativi dell'utente:

- il nome ed il cognome e il codice fiscale;
- il codice utente;
- il codice utenza e l'indirizzo dell'utenza presso cui si richiede il ritiro;
- il recapito di posta elettronica o telefonico al quale essere eventualmente ricontattato per l'effettuazione del servizio;

b) i dati relativi ai rifiuti da ritirare e, in particolare, la tipologia e il numero di rifiuti oggetto del ritiro.

10.5 - Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto

Il gestore della raccolta e trasporto effettua il servizio in continuità e in conformità con il contratto sottoscritto.

10.6 Centro di Raccolta Rifiuti

Il Comune dispone di un'area attrezzata e presidiata nella quale l'utente può conferire alcune tipologie di rifiuti non raccolti a domicilio, l'elenco è disponibile presso il CDR stesso ovvero accedendo al sito www.comune.tarquinia.vt.it. Gli orari di apertura sono pubblicati sul medesimo sito.

Art. 11 – Spazzamento e lavaggio strade

11.1 - Spazzamento meccanizzato

La pulizia meccanizzata delle strade, delle piazze, delle piste ciclabili, dei parcheggi, delle aree pubbliche o ad uso pubblico, compresi i bordi di aiuole spartitraffico, rotatorie e simili, è effettuata con autospazzatrici idonee.

I suddetti servizi riguardano tutto il territorio comunale, e sono effettuati in maniera periodica e programmata per zone comunali.

Al termine degli interventi di pulizia, le aree di cui sopra risultano sgombre da detriti, foglie, carte, bottiglie, lattine e rifiuti di qualsiasi genere.

Durante le operazioni di pulizia sono adottati tutti gli accorgimenti necessari per evitare di sollevare polvere, produrre eccessivi livelli di rumorosità ed arrecare ingiustificati disagi all'utenza.

Il gestore garantisce inoltre:

- Lo spazzamento meccanizzato preventivo e successivo delle aree adibite a pubblici mercati ordinari e straordinari nei giorni di effettuazione degli stessi;
- Lo spazzamento meccanizzato preventivo e successivo, in occasione manifestazioni e/o iniziative con occupazione di suolo pubblico.

Il servizio è effettuato in periodo diurno ed evitando il passaggio dell'autospazzatrice sulle strade a maggior traffico negli orari di punta.

11.2 - Spazzamento manuale

Le superfici pubbliche o ad uso pubblico su tutto il territorio comunale sono sottoposte ad interventi di pulizia manuale finalizzati a garantire condizioni permanenti di igiene e decoro.

Il servizio di spazzamento manuale comprende la raccolta di rifiuti depositati a terra, la rimozione di deiezioni animali ecc. Nell'effettuazione del servizio di pulizia manuale è compreso lo svuotamento dei cestini porta rifiuti posizionati su tutto il territorio comunale, con sostituzione a cura del gestore dei sacchi in essi contenuti.

I suddetti servizi sono effettuati giornalmente e anche in maniera periodica e programmata per alcune zone comunali.

Al termine degli interventi di pulizia, le aree risultano sgombre da detriti, foglie, carte, bottiglie, lattine e rifiuti di qualsiasi genere.

11.3 - Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade

Il soggetto gestore predispone un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio, da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada o area, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività. Eventuali modifiche sostanziali al Programma, che comportino una variazione della frequenza di passaggio, finalizzate ad ottimizzare i tempi e i costi del servizio, devono essere opportunamente tracciate e approvate dal Comune.

Art. 12 - Privacy

Circa il trattamento dei dati personali degli utenti le informazioni sono contenute nei documenti consultabili ai seguenti link :

- a) <https://www.comune.tarquinia.vt.it/it-it/download/informativa-trattamento-dati-personali-tributi-726-80-1351-e42d4477cadb8f309bcdd6903dc5ea2b>
- b) <https://www.comune.tarquinia.vt.it/it-it/download/informativa-trattamento-dati-personali-gestione-rifiuti-697-80-1351-0678ef12c92ac1bb2c6093d5d5b14f75>

INFORMATIVA SINTETICA TRATTAMENTO DATI

"Ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679 e del D.Lgs. 196/2003 s.m.i. i dati personali saranno trattati con modalità cartacee ed informatiche, raccolti per finalità tributarie inerenti la verifica delle posizioni tributarie e patrimoniali ed eventuale riscossione coattiva e/o procedimento di contenzioso, finalità servizio igiene urbana. La liceità del trattamento riguarda i fini istituzionali dell'Ente e l'adempimento di un obbligo del titolare. I dati personali sono acquisiti direttamente dall'Interessato e/o da altri soggetti pubblici; potranno essere comunicati ad altri Enti solo sulla base di obblighi normativi. I dati personali non saranno né diffusi e né trasferiti ad un paese terzo o ad un'organizzazione internazionale e saranno conservati per i periodi indicati dalla normativa. Il Titolare del trattamento è la Città di Tarquinia P.IVA 00129650560 - C.F. 00129650560 - Tel. (+39) 0766.8491 -PEC: pec@pec.comune.tarquinia.vt.it. L'interessato può esercitare i diritti riconosciuti dagli artt. 15-21 del GDPR ed il diritto di proporre un reclamo rivolgendosi al Garante. Responsabile della protezione dei dati personali (RPD-DPO) del Comune di Tarquinia è la società Empathia Srl, [mailto: dpo@empathia.it | dpo@empathia.it] - [mailto: empathia@legalmail.it | empathia@legalmail.it]."

**Allegato 1 - Obblighi di servizio previsti per lo Schema regolatorio di riferimento
(schema I adottato dal Comune di TARQUINIA)**

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 assicuri un'adeguata copertura del territorio servito)

**Allegato 2 - Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani
(schema I adottato dal Comune di Tarquinia)**

Standard generali	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%