



Comune di S. Elena Sannita (IS)

CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI RELATIVA ALL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DELLE TARIFFE E DEL RAPPORTO CON GLI UTENTI

COMUNE DI SANT'ELENA SANNITA (IS)

1. PREMESSA

La **Carta dei Servizi** è un documento nel quale il soggetto gestore si impegna nei confronti dei Cittadini- Utenti a rispettare i principi, le regole e la qualità dei servizi entro gli standard in esso indicati, agendo sulla chiarezza del rapporto e sulle strategie di miglioramento continuo del servizio.

Rappresenta pertanto uno strumento di controllo a disposizione dei cittadini nonché una base di dialogo tra l'Ente appaltante, il soggetto gestore, la scrivente SMALTIMENTI SUD SRL, ed i cittadini stessi.

La Carta è stata predisposta nel rispetto delle seguenti Normative:

- D.P.C.M. del 27/01/94, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- D.L. del 12/05/95, convertito nella Legge 11/07/95 n° 273, che definisce una prima individuazione dei settori di erogazione di servizi pubblici al fine di emanare degli schemi di riferimento;
- D.P.C.M. del 19/05/1995 in cui sono emanati schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici;
- D.L. 30/07/1999 n°286 (Art. 11), che prevede 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;
- Legge 24/12/2007 n.244 (Legge finanziaria 2008 art.2, comma 461), che prevede l'obbligo per il soggetto gestore di redigere e pubblicare la carta della qualità 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.



Comune di S. Elena Sannita (IS)

La Carta illustra in modo chiaro e dettagliato le caratteristiche dei servizi erogati e gli standard di qualità dei servizi, i diritti dei cittadini e le modalità di tutela, nonché gli indirizzi, i numeri di telefono, le procedure, i tempi e tutto ciò che serve per capire il funzionamento del sistema di gestione dei rifiuti. L'utente ha pertanto l'opportunità di interagire con il soggetto gestore fornendo indicazioni sulla qualità del servizio e suggerimenti per migliorarlo e renderlo completo.

2. PRESENTAZIONE DEL SOGGETTO GESTORE

La **Smaltimenti Sud S.R.L.** è una azienda specializzata nella raccolta e trasporto dei rifiuti urbani, speciali non pericolosi e pericolosi.

3. PRINCIPI FONDAMENTALI

L'azienda eroga il servizio nel rispetto dei seguenti principi:

- *Onestà*: in nessun caso il perseguimento di interessi societari possono giustificare comportamenti non onesti.
- *Eguaglianza di trattamento e imparzialità*: il soggetto gestore si impegna a gestire i propri servizi nel rispetto dei principi di uguaglianza dei diritti degli utenti e senza discriminazione di sesso, razza o religione; garantisce inoltre la parità di trattamento degli utenti stessi.
- *Continuità e servizio di emergenza*: Il soggetto 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 soggetto 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, singolarmente o attraverso Associazioni dei Consumatori espressamente delegate, ha il diritto di richiedere al soggetto gestore, ai sensi della Legge 241/90, le informazioni e i chiarimenti che lo riguardano, a presentare reclami e istanze, a produrre memorie e documenti.
- *Trasparenza e controllo*: il soggetto gestore si impegna a diffondere i dati qualitativi, quantitativi e statistici riguardanti le attività di servizio con cadenza mensile. Il soggetto gestore è dotato di



Comune di S. Elena Sannita (IS)

meccanismi di gestione indirizzati a caratterizzare ogni procedimento amministrativo secondo metodologie di trasparenza e accessibilità, nel più completo ossequio delle normative vigenti

- *Efficienza ed efficacia*: il soggetto gestore persegue l'obiettivo del continuo e progressivo miglioramento dei servizi adottando soluzioni tecnologiche e organizzative adeguate al continuo incremento dell'efficienza e dell'efficacia delle prestazioni erogate a tutela del cittadino e della qualità ambientale.
- *Tutela dell'ambiente*: nell'attuazione dei propri compiti il soggetto gestore si impegna a salvaguardare con le proprie scelte l'ambiente e la salute umana. L'efficienza dei mezzi e degli impianti quotidianamente usati, nonché il costante controllo delle emissioni e dispersioni sul suolo, nell'aria e nell'acqua sono azioni che il soggetto gestore assume come regola inderogabile nel proprio agire.
- *Cortesìa*: il gestore si impegna a garantire agli utenti un rapporto basato sulla cortesia, educazione e rispetto, a rispondere ai loro bisogni e ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e dell'adempimento degli obblighi.
- *Chiarezza e comprensibilità dei messaggi*: il gestore si impegna nel prestare la massima attenzione alla semplificazione del linguaggio utilizzato nei rapporti con l'utente.

Sulla base di tali principi vengono individuati *standard di qualità* che costituiscono gli strumenti di verifica sia dell'efficacia e dell'efficienza del servizio, sia della soddisfazione dell'utente.



Comune di S. Elena Sannita (IS)

La Smaltimenti Sud S.R.L. ed Il Comune di Sant'Elena Sannita hanno adottato lo schema regolatorio indicato nella tabella seguente, individuando il proprio posizionamento, sulla base del livello qualitativo previsto del servizio svolto dal Comune e dagli altri gestori dei singoli servizi e descritto nella presente Carta della Qualità.

SCHEMI REGOLATORI		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
		SI	NO
	QUALITÀ CONTRATTUALE = SI	SCHEMA II LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO	SCHEMA IV LIVELLO QUALITATIVO AVANZATO
		NO	NO

4. STRUMENTI DI INFORMAZIONE E MONITORAGGIO

4.1 Accessibilità alle informazioni

Per facilitare i rapporti tra cittadino e soggetto gestore, sono attivi i seguenti strumenti:

- “Numero Verde 800 199 708” raggiungibile sia da rete fissa che da rete mobile (Art 20 TQRIF ARERA), operativo dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00 e dalle 15:00 alle



Comune di S. Elena Sannita (IS)

18:00, il sabato dalle 9:00 alle 12:00 (nelle restanti ore è attivo il servizio di segreteria telefonica), attraverso il quale é possibile:

- ottenere informazioni relative ai servizi erogati;
 - avanzare reclami e segnalazioni di disservizi;
 - richiedere l'erogazione di servizi speciali (es. ritiro ingombranti a domicilio);
 - richiedere la riparazione o la sostituzione delle attrezzature per la raccolta;
- Numero fisso 0865.290645
 - Sezione "PER IL CITTADINO" del sito web aziendale www.smaltimentsud.com;
 - E' possibile inoltre accedere direttamente agli *uffici* del soggetto gestore.

4.2 Tempi di risposta alle richieste dell'utente

Gli utenti possono presentare richieste di informazione e reclami inerenti al servizio sia in forma scritta che verbale, presso gli uffici o gli indirizzi di cui sopra.

Alle richieste di informazioni effettuate di persona o per telefono viene data immediata risposta, salvo casi particolari che richiedono verifiche o ricerche di documenti.

Alle richieste di informazioni ed ai reclami pervenuti per iscritto il tempo massimo di risposta é pari a 30 giorni dalla data di ricevimento come risulta dal timbro postale o dal protocollo aziendale nel caso di consegna a mano. Per richieste attinenti problemi che richiedono maggiori approfondimenti e/o la cui soluzione non dipenda unicamente dal soggetto gestore, il termine di 30 giorni può essere prorogato con apposita comunicazione motivata con la quale l'utente viene informato anche sullo stato di avanzamento della pratica. (Migliore del Art. 14 del TQRIF di ARERA)

Il tempo di consegna delle eventuali attrezzature per la raccolta, ovvero il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del soggetto gestore, della richiesta dell'utente di attivazione del servizio la data di consegna delle attrezzature all'utente è pari a 5 giorni lavorativi. Nel caso in cui sia necessario un sopralluogo, il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta é pari a 10 giorni lavorativi. (ART. 9 del TQRIF ARERA).

Il tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi è pari a 5 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della segnalazione se non è necessario un sopralluogo da parte del soggetto gestore, altrimenti il tempo di intervento è innalzato a 10 giorni lavorativi nel caso in cui sia necessario un sopralluogo da parte



Comune di S. Elena Sannita (IS)
del soggetto gestore. (ART 33 e 53.1 del TQRIF ARERA).

Il tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, a seguito di richieste di riparazione, é pari a 10 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta se non é necessario un sopralluogo da parte del soggetto gestore altrimenti il tempo di intervento é innalzato a 15 giorni lavorativi. (ART 34 e 53.1 del TQRIF ARERA)

Il tempo di attesa per il servizio telefonico é mediamente pari a 240 secondi (ART. 21 del TQRIF di ARERA).



Comune di S. Elena Sannita (IS)

4.3 Tempi di risposta alle richieste dell'utente

Il soggetto gestore assicura una continua e completa informazione ai cittadini circa le modalità di prestazione di servizi, il miglior utilizzo degli stessi ed ogni altra iniziativa promossa dallo stesso. Gli strumenti di informazione utilizzati sono i seguenti:

- campagne informative e promozionali, realizzate per l'avvio e le successive modifiche migliorative dei servizi e per la sensibilizzazione degli utenti alla corretta fruizione del servizio;
- materiale informativo inviato ai cittadini-utenti;
- comunicati stampa;
- avvisi pubblici e locandine;
- incontri con i cittadini o loro rappresentanti;
- educazione ambientale nelle scuole.

Il soggetto gestore si impegna ad assicurare chiarezza e comprensibilità di tutto ciò che viene segnalato all'utente adottando un linguaggio facile e accessibile.

5. ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

L'organizzazione dei servizi è definita dal programma delle attività di raccolta e trasporto predisposto dal soggetto gestore.

Nel programma sono indicati:

- le modalità di organizzazione della raccolta (porta a porta);
- le attrezzature previste;
- le modalità e i tempi di conferimento;
- le frequenze di svuotamento dei contenitori;
- gli altri servizi.

5.1 Modalità di organizzazione della raccolta

La raccolta dei rifiuti urbani nel Comune di Sant'Elena Sannita prevede l'organizzazione del servizio con modalità che qui di seguito si specificano:

- **RACCOLTA PORTA A PORTA;**
- **RACCOLTE TERRITORIALI RUP;**
- **RITIRO DI RIFIUTI SU CHIAMATA;**



Comune di S. Elena Sannita (IS)

Il servizio di raccolta differenziata con sistema PORTA A PORTA è esteso all'intero territorio comunale ove le *utenze domestiche e non domestiche* effettuano le operazioni di differenziazione e conferimento dei rifiuti tramite l'utilizzo mastelli di diverso colore e tipologia di rifiuto.

Per la raccolta domiciliare, l'esposizione dei contenitori da parte dell'utente deve avvenire a partire dalle ore 21:00 del giorno di conferimento ed entro le ore 04:00 del giorno seguente, quale giorno di raccolta.

La raccolta dei rifiuti è garantita con frequenze e modalità definite dal progetto approvato dall'Ente Appaltante e in ogni caso adeguate ad assicurare la salvaguardia igienico-ambientale ed il decoro pubblico. Gli addetti alla raccolta provvedono allo svuotamento dei contenitori esposti ritirandoli e riposizionandoli sul luogo del ritrovamento. I contenitori territoriali dei rifiuti e le relative aree di alloggiamento sono sottoposti ad interventi di pulizia per evitare l'insorgere di pericoli di natura igienico-sanitaria.

Il soggetto gestore predispone un *Programma delle attività di raccolta e trasporto*, da cui è 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, consentendo l'individuazione dei servizi espletati puntualmente rispetto a quelli pianificati in coerenza a quanto previsto dal contratto di servizio. (ART 35 del TQRIF ARERA).

Il soggetto gestore classifica le interruzioni - intese come i servizi non effettuati puntualmente rispetto a quanto riportato nel *Programma delle attività di raccolta e trasporto* e non ripristinati entro il tempo di recupero - in base al numero di utenze presumibilmente coinvolte secondo la seguente articolazione:

- a) interruzioni rilevanti del servizio di raccolta riguardanti un intero Comune o una zona ampia come interi quartieri;
- b) interruzioni limitate del servizio di raccolta riguardanti zone circoscritte come alcune vie o porzioni di vie;

Per ogni interruzione il gestore della raccolta e trasporto registra la causa con riferimento a:

- a) cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi, situazioni di traffico veicolare interrotto per incidenti o a seguito di disposizioni di autorità pubblica, mancato ottenimento di atti autorizzativi, nonché indisponibilità degli impianti di trattamento;



Comune di S. Elena Sannita (IS)

- b) cause imputabili all'utente, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi per fatti non attribuibili al gestore;
- c) cause imputabili al gestore, intese come tutte le altre cause non indicate alle precedenti lettere a) e b), comprese le cause non accertate.

Per le interruzioni le cui cause rientrano nelle classi di cui alle lettere a) e b), il gestore documenta la causa dell'interruzione. Nel caso di indisponibilità degli impianti di trattamento, l'Ente territorialmente competente verifica l'effettiva mancanza di responsabilità del gestore della raccolta e trasporto sulla base di quanto previsto dal Contratto di servizio, anche con riferimento all'utilizzo da parte del gestore di tutta la capacità di deposito disponibile.

Il tempo di recupero del servizio di raccolta domiciliare non effettuato puntualmente rispetto a quanto riportato nel *Programma delle attività di raccolta e trasporto* è pari a 24 ore.

Il tempo di recupero del servizio di raccolta stradale e di prossimità è pari a:

- ventiquattro (24) ore nelle zone di pregio e/o a elevata densità abitativa e/o in periodi dell'anno con elevata affluenza turistica e, in ogni caso, per la frazione organica nei mesi di giugno, luglio e agosto;
- settantadue (72) ore nelle zone con media o bassa intensità abitativa e per le altre frazioni, inclusa la frazione organica nei restanti mesi dell'anno.

Per ritardi derivanti da cause estranee all'organizzazione (veicoli in sosta non autorizzata, lavori stradali, ostacoli dovuti al traffico, etc.), viene comunque contenuto entro le 48 ore, purché sia superata la situazione di ostacolo. (ART 37 del TQRIF ARERA).

5.2. Raccolte territoriali stradali

Sono garantite tramite la collocazione di appositi contenitori per il conferimento delle seguenti tipologie di rifiuto:

Contenitori raccolta T/F

Contenitori raccolta farmaci

Contenitore raccolta pile esauste

Il soggetto gestore predispone 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. Inoltre predispone un Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento dei contenitori nelle aree di raccolta stradale e di prossimità.



Comune di S. Elena Sannita (IS)

6. RITIRO DI RIFIUTI SU CHIAMATA (INGOMBRANTI, RAEE, SFALCI)

Il soggetto gestore garantisce all'utente il ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio senza oneri aggiuntivi.

Il ritiro dei rifiuti avviene a seguito di una prenotazione da effettuare presso i punti di contatto con l'utente offerti dal soggetto gestore:

- Numero verde 800 199 708
- Numero fisso 0865.290645

La richiesta di ritiro 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.

Il ritiro verrà effettuato secondo le frequenze previste dal progetto tecnico di gara e comunque non oltre 5 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta. (ART 31 TQRIF ARERA).

Il soggetto gestore garantisce un numero minimo di interventi secondo le segnalazioni ricevute.

7. ALTRI SERVIZI

Il soggetto gestore, nell'ambito del servizio di Igiene Urbana, esegue altri servizi che rientrano nella più ampia sfera dell'Igiene Ambientale. Tali servizi sono:

- Raccolta rifiuti tessili sanitari (pannolini, pannoloni e traverse letto);
- Raccolta rifiuti cimiteriali;
- Raccolta oli vegetali e animali Raccolta rifiuti abbandonati;
- Raccolta abiti usati;
- Spazzamento post festa patronale;



Comune di S. Elena Sannita (IS)

8. DESCRIZIONE DEI SERVIZI EROGATI PER L'ATTIVITÀ DI GESTIONE DELLE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI

Attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti

Le attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti della Tassa Rifiuti (in seguito TARI) sono svolte direttamente dal Comune di Sant'Elena Sannita.

Attivazione

La richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata dall'utente al gestore delle tariffe e del rapporto con gli utenti entro 90 giorni solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile presentando l'apposito modulo in uno dei seguenti modi:

Modalità	Recapito
Posta ordinaria	Corso Garibaldi, 47 86095, Sant'Elena S. (IS)
PEC	comsantelena@pec.it
E-mail	comsantelena@tiscali.it
Consegna a mano allo sportello sito in	Corso Garibaldi, 47 86095, Sant'Elena S. (IS)
Orari e giorni apertura sportello	Sabato dalle ore 10:00 alle ore 13:00
Tel./Fax	(+39) 0874890059 / (+39) 0874899954
Sportello online accessibile dal sito internet	https://comune.santelenasannita.is.it/

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.

Il tempo di risposta da parte del gestore delle tariffe e del rapporto con gli utenti alle richieste di attivazione del servizio è pari a trenta (30) giorni lavorativi, calcolati come tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data di invio della risposta scritta. Entro i 5 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta di attivazione, il gestore provvede alla consegna del kit necessario al conferimento dei rifiuti differenziati; non si considerano le prestazioni erogate successivamente al termine previsto di 5 giorni se dovute al mancato ritiro o all'indisponibilità al ritiro da parte dell'utente.



Comune di S. Elena Sannita (IS)

Se risulta necessario un sopralluogo il termine per la consegna è di dieci (10) giorni lavorativi.

Variazione e cessazione

Le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere inviate al gestore delle tariffe e del rapporto con gli utenti entro novanta (90) giorni solari dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione, presentando l'apposito modulo attraverso i medesimi canali di comunicazione previsti per le nuove iscrizioni.

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 i 90 giorni, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine.

Le richieste di uscita dal servizio pubblico da parte delle utenze non domestiche decorrono dal 1° gennaio dell'anno successivo.

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 90 giorni, 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.

Se trattasi di richiesta di uscita dal servizio pubblico da parte di utenze non domestiche, produttrici di rifiuti urbani che conferiscono al di fuori del servizio pubblico e dimostrano di averli avviati al recupero mediante attestazione rilasciata dal soggetto che effettua l'attività di recupero dei rifiuti stessi, e pertanto escluse dalla corresponsione della componente tariffaria rapportata alla quantità dei rifiuti conferiti, la comunicazione deve avvenire non oltre il 30 giugno di ciascun anno.

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

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



Comune di S. Elena Sannita (IS)

L'importo della TARI viene quantificato dal Comune annualmente sulla base delle tariffe approvate dal Consiglio Comunale e 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 sia stato accertato d'ufficio.

Il Comune di Sant'Elena Sannita esercita in forma diretta la riscossione della TARI.

Le informazioni relative alle modalità e periodicità di pagamento degli importi dovuti sono reperibili sul sito del Comune Sant'Elena Sannita, gestore delle tariffe e del rapporto con gli utenti, al seguente link:

<https://comune.santelenasannita.is.it/trasparenza-rifiuti/>

Ulteriore rateizzazione

Nei casi di rateizzazione dovranno essere allegati i bollettini/modelli F24 propedeutici al pagamento rateale dell'importo dovuto. L'importo della singola rata non potrà comunque essere inferiore ad una soglia minima di cento (100) euro. La richiesta di rateizzazione deve essere presentata dall'utente entro il termine di scadenza per il pagamento del documento di riscossione. Alle rate possono essere aggiunte le maggiorazioni derivanti dagli interessi di dilazione, comunque non superiori al tasso di interesse stabilito dalla BCE, e dagli interessi di mora stabiliti dalla vigente normativa dal giorno di scadenza del termine per il pagamento della rata.

9. PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE

I punti di contatto con gli utenti che il gestore delle attività di gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti mette a disposizione sono:

Modalità	Recapito
Posta ordinaria	Corso Garibaldi, 47 86095, Sant'Elena S. (IS)
PEC	comsantelena@pec.it
E-mail	comsantelena@tiscali.it
Consegna a mano allo sportello sito in	Corso Garibaldi, 47 86095, Sant'Elena S. (IS)
Orari e giorni apertura sportello	Sabato dalle ore 10:00 alle ore 13:00
Tel./Fax	(+39) 0874890059 / (+39) 0874899954
Sportello online accessibile dal sito internet	https://comune.santelenasannita.is.it/



Comune di S. Elena Sannita (IS)

10. RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI

Il gestore del servizio, d'intesa con il Comune, di cui agli articoli 2.2, lettera a), e 2.4 dell'Allegato A TQRIF della delibera Arera n. 15/2022/R/rif. classifica come reclami scritti tutte le segnalazioni scritte da parte degli utenti, per le quali non sia agevole definire se si tratti di reclami scritti, richieste di informazioni, o richieste di rettifica degli importi addebitati.

Ai fini della classificazione non sono considerati i casi di sollecito o reiterazione di segnalazioni presentati prima del termine per la risposta.

I tempi di risposta, considerati come tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta scritta, e la data di invio all'utente della risposta motivata scritta, sono i seguenti:

30 giorni lavorativi per i reclami scritti;

30 giorni lavorativi per le richieste di informazioni;

60 giorni lavorativi per le richieste di rettifica degli importi addebitati.

Reclami scritti e richieste di informazioni

I reclami scritti e le richieste di informazioni inerenti alle attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti devono essere presentati mediante la compilazione dell'apposito modulo;

Scaricabile dall'home page del sito internet al seguente link:
<https://comune.santelenasannita.is.it/trasparenza-rifiuti/>

Disponibile in forma cartacea presso i punti di contatto con l'utente indicati al precedente punto. L'Utente deve comunicare i propri dati identificativi:

- 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 (raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade, gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti);
- il codice utente;
- l'indirizzo e il codice utenza.



Comune di S. Elena Sannita (IS)

È fatta salva la possibilità per l'utente di inviare al Gestore e/o al Comune il reclamo scritto, senza utilizzare il modulo precedentemente indicato, purché la comunicazione contenga almeno gli stessi campi obbligatori ivi riportati.

L'Ente Territorialmente Competente ha disposto l'applicazione delle deroghe di cui al punto 2.4 del TQRIF, pertanto i reclami e le richieste scritte di informazioni relativi alle attività di raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio delle strade devono essere inoltrate direttamente al gestore delle suddette attività.

Qualora il Gestore e/o il Comune riceva reclami e/o richieste relative alle attività di raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio delle strade provvederà ad inoltrare il reclamo al gestore attività di raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio delle strade entro 5 giorni lavorativi e viceversa.

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

Qualora l'utente indichi nel proprio reclamo, ovvero nella richiesta scritta di informazioni, un recapito di posta elettronica, il gestore utilizzerà in via prioritaria tale recapito per l'invio della risposta motivata.

Il Gestore e/o il Comune sono tenuti a formulare in modo chiaro e comprensibile le risposte alle richieste scritte da parte degli utenti, utilizzando una terminologia di uso comune ed indicando gli elementi minimi stabiliti dalla normativa vigente.

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 Comune 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 previsto dal TQRIF.



Comune di S. Elena Sannita (IS)

Il tempo di rettifica degli importi non dovuti, pari a centoventi (120) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Comune 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 ai sensi dell'Articolo 27 e la data di accredito della somma erroneamente addebitata.

La richiesta scritta di rettifica degli importi non dovuti deve essere presentata mediante la compilazione dell'apposito modulo:

Scaricabile dall'home page del sito internet al seguente link:
<https://comune.santelenasannita.is.it/trasparenza-rifiuti/>

Disponibile in forma cartacea presso i punti di contatto con l'utente indicati al precedente punto.

Gli istituti a tutela del contribuente

La legge mette a disposizione del contribuente diversi istituti mediante i quali è possibile sanare i propri errori oppure difendersi dagli atti ritenuti illegittimi.

I principali sono:

Il Comune è titolare della potestà impositiva relativamente alla TARI – Tassa Rifiuti, esercita questa potestà generalmente nella persona del Funzionario Responsabile dell'Area Finanziaria/tributi, che si avvale del personale assegnato all'Ufficio Tributi 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.

Ravvedimento operoso

Il contribuente che, entro la scadenza fissata, abbia omissso, in tutto o in parte, il pagamento di un tributo, o non abbia correttamente adempiuto alla presentazione della dichiarazione, può avvalersi del ravvedimento operoso, a condizione che l'ufficio non abbia ancora contestato la violazione.



Comune di S. Elena Sannita (IS)

In tal modo, entro i termini previsti dalla legge o dai Regolamenti dell'Ente, il contribuente potrà sanare spontaneamente la propria posizione versando il tributo maggiorato di sanzioni ridotte e di interessi legali calcolati sui giorni di ritardo.

Autotutela

L'autotutela consiste nel potere dell'Amministrazione Pubblica di correggere o annullare i propri atti che in sede di riesame siano riconosciuti illegittimi o infondati.

I casi più frequenti di annullamento di un atto si hanno quando l'illegittimità deriva da:

- Evidente errore logico;
- Errore sul presupposto del tributo;
- Doppia imposizione;
- Mancata considerazione di pagamenti regolarmente eseguiti;

Mancanza di documentazione, successivamente sanata entro i termini di decadenza.

La correzione può avvenire a seguito di istanza presentata dal contribuente al Funzionario Responsabile o essere conseguente ad una iniziativa propria dell'ufficio. L'esercizio dell'autotutela è, comunque, una facoltà discrezionale il cui mancato esercizio non può costituire oggetto di impugnazione. L'autotutela può essere esercitata anche se è pendente un giudizio. La presentazione dell'istanza di autotutela non sospende il termine per la presentazione del ricorso.

L'istanza di autotutela può essere inviata al seguente indirizzo PEC comsantelena@pec.it

Ricorso alla Corte di Giustizia Tributaria

Nei casi in cui il contribuente ritenga illegittima o infondata la pretesa dell'ufficio ed esperito anche il tentativo di autotutela, può avviare l'iter del processo tributario.

Il processo tributario disciplinato dal D.Lgs. n. 546/1992 e successive modificazioni si articola in tre gradi di giudizio.



Comune di S. Elena Sannita (IS)

Gli atti che possono essere impugnati sono:

- Avvisi di accertamento e liquidazione;
- ingiunzioni di pagamento;
- provvedimenti che negano la spettanza di agevolazioni e/o rimborsi;

ogni altro atto che per legge sia autonomamente impugnabile davanti alle Corti di Giustizia Tributaria di Primo e Secondo Grado.

Si può proporre ricorso intestato alla Corte di Giustizia Tributaria di primo grado nel termine di 60 giorni dalla data di ricevimento dell'atto che si intende impugnare, a pena di inammissibilità, notificandolo secondo le modalità di legge.

11. STANDARD DI QUALITÀ RELATIVI ALLE PRESTAZIONI EROGATE

Quali sono gli standard di qualità del servizio

Sulla base dello schema regolatorio scelto ed applicato per il bacino territoriale del Comune di Vastogirardi, con riferimento a ciascun servizio sono, di seguito, indicati:

- Gli obblighi di servizio;
- Gli indicatori ed i relativi standard di qualità contrattuale e tecnica previsti dall'Autorità;
- Eventuali standard ulteriori o migliorativi previsti dall'Ente Territorialmente Competente.

Obblighi di servizio previsti dallo Schema Regolatorio – Appendice I TQRIF



Comune di S. Elena Sannita (IS)

Appendice I - Obblighi di servizio previsti lo Schema Regolatorio I – MINIMO

Articolo/ Titolo TQRIF	Indicatore	Obbligo Schema I
5	Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione	SI
6 e 7	Modalità di attivazione del servizio	SI
10 e 11	Modalità per la variazione o cessazione del servizio	SI
13, 17 e 18	Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati	SI
19 e 22	Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e <i>online</i>	n.a.
20 e 22	Obblighi di servizio telefonico	SI
Titolo V	Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3)	SI

n.a. = NON APPLICATO ALLA SCHEMA DI RIFERIMENTO SCELTO DALL'AMBITO TERRITORIALE



Comune di S. Elena Sannita (IS)

1.1.1. Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani

1.1.2. Tabella.1 – Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani previsti lo Schema Regolatorio I – MINIMO

Articolo TQRIF	Indicatore	Standard (i giorni, laddove non specificato si intendono lavorativi)	Livello Generale Schema I
8	Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione inviate entro	30 giorni	n.a.
12	Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e cessazione del servizio inviate entro	30 giorni	n.a.
14	Percentuale minima di risposte a reclami scritti inviate entro	30 giorni	n.a.
15	Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro	30 giorni	n.a.
50.1 - 51	Percentuale minima di reclami, ovvero di richieste inoltrate al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade entro	5 giorni	n.a.
50.1 - 52	Percentuale minima di risposte ricevute dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, inoltrate agli utenti entro	5 giorni	n.a.
16	Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati entro	60 giorni	n.a.
21	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)	240 secondi	n.a.
28.3	Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti effettuati entro	120 giorni	n.a.

n.a. = NON APPLICATO ALLA SCHEMA DI RIFERIMENTO SCELTO DALL'AMBITO TERRITORIALE



Comune di S. Elena Sannita (IS)

12. SICUREZZA DEL SERVIZIO

Per le segnalazioni di pericolo inerenti il servizio, il soggetto gestore dispone di un numero verde (800 199 708) gratuito dedicato raggiungibile 24 ore su 24, sia da rete fissa che da rete mobile con passaggio diretto ad un operatore di pronto intervento.

Il tempo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento è pari a 4 ore dall'inizio della conversazione con l'operatore. (ART. 48 —49 del TQRIF ARERA).

Laddove si verifichi la necessità di procedere alla caratterizzazione dei rifiuti abbandonati ai fini della loro rimozione, il soggetto gestore provvede alla messa in sicurezza e al confinamento dell'area, garantendo la protezione per l'ambiente, le persone, o le cose, entro quattro (4) ore dall'arrivo sul luogo della chiamata. Il tempo di rimozione dei rifiuti non potrà in ogni caso superare la durata di quindici (15) giorni lavorativi dalla messa in sicurezza dell'area, salvo le tipologie di rifiuti che per la loro rimozione necessitano dell'autorizzazione di enti terzi (Es. Amianto).

13. VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Il grado di soddisfazione degli utenti in merito alla qualità percepita del servizio reso viene rilevato attraverso apposite indagini periodiche di customer satisfaction, mirate a conoscere le esigenze dell'utente su alcuni aspetti specifici del servizio, e condotte attraverso le modalità seguenti:

- interviste telefoniche;
- invio di questionari;
- incontri pubblici.

14. PROCEDURA DI RECLAMO

Per quanto attiene la procedura che l'utente deve seguire in caso di reclamo vale quanto già esposto al paragrafo 4.2 della presente Carta dei Servizi.

Il soggetto gestore, sulla base delle opinioni raccolte, sviluppa progetti ed iniziative coerenti con i risultati derivati dalle indagini, ed inoltre si impegna a recepire i suggerimenti dei clienti e a valorizzare i reclami, conducendo un'analisi delle loro possibili cause, al fine di migliorare la qualità dei servizi erogati.

15. VALIDITA' E DIFFUSIONE DELLA CARTA

La presente Carta dei Servizi ha una validità pari a 2 anni ed è disponibile per tutti i cittadini presso gli uffici del Comune di Sant'Elena Sannita, del soggetto gestore, sul sito internet del soggetto gestore e sul sito internet del Comune di Sant'Elena Sannita.



Comune di S. Elena Sannita (IS)

Il soggetto gestore garantisce inoltre la diffusione della Carta in modo capillare a tutti gli utenti del servizio. La Carta dei Servizi sarà sottoposta a revisione con cadenza annuale. In relazione a ciò verrà verificata l'adeguatezza dei parametri quantitativi e qualitativi del servizio erogato fissati nel contratto di servizio alle esigenze dell'utenza cui il servizio stesso si rivolge, ferma restando la possibilità per ogni singolo cittadino di presentare osservazioni e proposte in merito. Le successive variazioni verranno portate a conoscenza degli utenti tramite i mezzi di informazione della società. Gli standard e gli impegni del soggetto gestore contenuti nella Carta sono validi esclusivamente nel territorio del Comune di Sant'Elena Sannita.

16. PRIVACY

Il Comune di Vastogirardi si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del D.Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali". In particolare, i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere al singolo Gestore la corretta erogazione del servizio e sugli stessi sono effettuate le operazioni necessarie a tal fine, quali raccolta, registrazione, conservazione, consultazione, modificazione, raffronto, cancellazione e qualunque altra operazione tra quelle previste dal codice privacy. Ferme restando le comunicazioni effettuate in esecuzione di obblighi di legge, i dati personali potranno essere comunicati, nella misura necessaria e sufficiente all'espletamento delle finalità sopra menzionate e, conseguentemente, trattati solo a tali fini dagli altri soggetti, a: banche, istituti di credito, studi legali, società di recupero crediti, società di assicurazione del credito, aziende che operano nel settore dei trasporti, consulenti e liberi professionisti, soggetti titolati ad elevare sanzioni amministrative secondo quanto previsto dalla normativa in materia. I dati anagrafici o contabili potranno essere comunicati alle Autorità che ne facessero richiesta per l'espletamento delle attività funzionali ad esse attribuite per legge, quale ad esempio l'Amministrazione finanziaria. I trattamenti saranno effettuati con l'ausilio di mezzi elettronici nonché eventualmente in forma cartacea da soggetti, interni ed esterni, autorizzati e formalmente incaricati dal Responsabile ed a tal fine identificati, istruiti e resi edotti dei vincoli imposti dalla legge. Ogni interessato potrà sempre esercitare i diritti di cui all'art. 7 del d.lgs. 196/2003 scrivendo al Responsabile del trattamento dati.

Gestore/Comune	Attività svolta	Responsabile Trattamento Dati	Posta Elettronica Responsabile Trattamento Dati
Smaltimenti Sud / Comune di Sant'Elena Sannita	attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti.	Il Sindaco	comsantelena@tiscali.it