



Comune di **Monastir**

CARTA DELLA QUALITA'

DEL SERVIZIO INTEGRATO GESTIONE RIFIUTI

NEL TERRITORIO COMUNALE DI MONASTIR (SU)

In attuazione della Deliberazione ARERA n. 15/2022/R/RIF del 18/01/2022 e dei contenuti previsti dal Testo Unico per la regolazione della qualità del servizio rifiuti (TQRIF)

Schema Regolatorio 1

In vigore dal 1° gennaio 2023

COMUNE DI MONASTIR: GESTORE TARIFFE E RAPPORTI CON GLI UTENTI

FORMULA AMBIENTE SPA - CONSORZIO CISA: GESTORE RACCOLTA RIFIUTI E SPAZZAMENTO STRADE

INTRODUZIONE

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

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

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

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

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

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

LA CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

Il presente documento viene redatto in conformità a quanto disposto dalla delibera 15/2022/R/rif di ARERA ed è stata emessa in adempimento della normativa di seguito indicata:

- D.P.C.M. del 27/01/2004, "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;
- Delibera di Giunta della Regione Sardegna n. 69 del 23 dicembre 2016 con la quale veniva approvato l'aggiornamento del Piano Regionale di Gestione Rifiuti (PRGR).

La Carta della Qualità è un documento nel quale vengono elencati gli impegni che il Gestore assume nei confronti dei cittadini ed espone le attività che la stessa fornisce ai sensi del vigente Contratto di Servizio con il Comune di Monastir (SU) per la gestione dei rifiuti urbani e di igiene urbana.

È uno strumento a tutela dei cittadini che rende trasparenti le informazioni sui servizi forniti dal gestore, in particolare individua e definisce:

- I principi fondamentali cui deve attenersi il gestore nella gestione del servizio rifiuti urbani;
- Gli standard di qualità del servizio che il gestore si impegna a rispettare nel condurre le proprie attività;
- Il rapporto tra il gestore e gli utenti per quanto riguarda i diritti di partecipazione ed informazione di questi; le procedure di reclamo attivabili da parte degli utenti stessi.

Per garantire un servizio efficiente e sostenibile è indispensabile che all'impegno del Gestore corrisponda la collaborazione dei cittadini e l'osservanza delle norme contenute nel Regolamento Comunale per la gestione dei rifiuti urbani, al fine di raccogliere, differenziare correttamente i rifiuti e mantenere pulito il territorio.

CARTA della QUALITA'

DEL SERVIZIO GESTIONE TARIFFE TARI

E RAPPORTI CON GLI UTENTI

Gestore: COMUNE DI MONASTIR (SU)- Ufficio Tributi

La disciplina del servizio oggetto della Carta, in riferimento al Comune, è contenuta nei seguenti documenti, ai quali si rimanda per eventuali necessità di approfondimento:

- **Regolamento per l'applicazione della tariffa (TARI)**, in cui sono indicati i criteri applicativi della tariffa/tassa sui rifiuti, soggetti passivi, superfici soggette, modalità di calcolo, agevolazioni e riduzioni, modalità di riscossione, accertamenti e contenzioso, rimborsi, sanzioni ed interessi per omessi pagamenti e omesse o infedeli dichiarazioni (disponibile nel sito internet del Comune alla sezione: *Struttura dell'Ente – Area Finanziaria – Uffici – Ufficio Tributi e Contenzioso – Procedimenti – TARI*).
- **Regolamento delle entrate tributarie comunali**, che stabilisce la disciplina generale della gestione e riscossione delle entrate tributarie comunali, compresa la Tari (disponibile nel sito istituzionale del Comune, alla sezione: *Struttura dell'Ente – Area Finanziaria – Uffici – Ufficio Tributi e Contenzioso – Regolamenti Ufficio Tributi e Contenzioso*)

Ulteriori e utili informazioni sulla TARI sono inoltre contenute nel "vademecum Tari" pubblicato nel sito istituzionale del Comune alla sezione: *Struttura dell'Ente – Area Finanziaria – Uffici – Ufficio Tributi e Contenzioso – Modulistica – TARI (Tassa Rifiuti)*.

Ai fini della presente Carta si applicano le seguenti definizioni:

Servizio gestione tariffe e rapporti con gli utenti è l'insieme delle attività:

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

Comune è rappresentato dall'UFFICIO TRIBUTI, al quale è stata affidata la gestione di tale servizio.

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

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

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

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

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

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

PRINCIPI FONDAMENTALI

Il Comune di Monastir è titolare della potestà impositiva relativamente alla TARI – Tassa Rifiuti.

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

Il Comune di Monastir 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.

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

a. Continuità

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

Il Comune si impegna ad avvisare gli utenti interessati con adeguato anticipo, attraverso l'avviso nel sito internet istituzionale.

b. Partecipazione

L'utente ha il diritto di richiedere ed ottenere dal Comune tutte le informazioni che lo riguardano.

Il diritto di accesso agli atti amministrativi è consentito, nel rispetto della L. 241/90 a tutti coloro che risultino titolari di un interesse personale e concreto, finalizzato alla tutela di situazioni giuridicamente rilevanti.

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

c. Cortesia

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

d. Efficacia ed efficienza

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

e. Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

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

f. Riservatezza

Il Comune si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali dei utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al GDPR.

STANDARD DI QUALITÀ

Sono stati individuati due tipi di standard:

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

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

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

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

ACCESSIBILITA'

L'utente può accedere alle informazioni riguardo alla propria situazione contributiva tramite "Spid" o "Cie" dal sito istituzionale del comune "www.comune.monastir.ca.it" alla voce "cittadino".

Può attivare presso il Comune i seguenti procedimenti:

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

utilizzando:

- sportello fisico presso l'Ufficio Tributi
- servizio informativo tramite sportello telefonico - corrispondenza postale
- corrispondenza a mezzo posta elettronica - corrispondenza a mezzo posta elettronica certificata
- consultazione delle informazioni presenti nella sezione trasparenza rifiuti del sito istituzionale

Il Comune garantisce l'apertura degli sportelli al pubblico presso l'Ufficio Tributi nei seguenti orari:

lunedì e venerdì	dalle ore 9.00 alle ore 11:00
mercoledì	dalle ore 16:00 alle ore 17:30

L'ufficio Tributi può essere inoltre contattato ai seguenti recapiti:

- telefonici: 070-91670221 - 070-91670222
- posta elettronica ordinaria: tributi@comune.monastir.ca.it
- posta elettronica certificata: protocollo.monastir@legalmail.it

TEMPESTIVITA'

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

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

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

tempo di attesa *medio*: 15/20 minuti – tempo di attesa *massimo*: 30/40 minuti.

Il Comune s'impegna a rispondere alle richieste di informazioni/riesame posizioni in autotutela formalmente presentate (per posta, via PEC, a mano) entro un tempo massimo di 60 giorni dalla data di registrazione al protocollo generale, fatta salva la sospensione della decorrenza dei termini per eventuali richieste di integrazione della documentazione necessarie al completamento dell'istruttoria.

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

Il Comune effettua il monitoraggio dell'andamento degli standard di qualità sopra indicati, in termini di tempestività nella ricezione del pubblico e nel riscontro delle richieste formalmente presentate, con cadenza semestrale e con una verifica finale annuale; la fonte delle informazioni è il sistema del protocollo generale, ove transitano le richieste dei contribuenti e i riscontri alle stesse da parte dell'Ufficio.

GESTIONE TARIFFE

- **Riscossione della TARI**

L'importo della TARI da versare al Comune di Monastir viene quantificato una volta all'anno dall'Ufficio sulla base delle tariffe approvate dal Consiglio Comunale ai sensi della normativa vigente.

Il versamento della tassa annuale deve essere effettuato in un massimo di tre rate, alle scadenze stabilite dal Consiglio Comunale, mediante l'utilizzo della piattaforma PagoPA, (resteranno comunque validi i pagamenti con F24 e bonifico bancario) con l'utilizzo dei codici comunicati congiuntamente all'avviso di pagamento recapitato a domicilio, presso qualunque intermediario autorizzato o mediante i sistemi telematici.

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

- **Rettifica avviso di pagamento TARI annuale**

La segnalazione di eventuali errori riscontrati nell'avviso di pagamento TARI, riguardo ai dati relativi alla situazione del contribuente (categoria di tassazione utilizzata per le utenze non domestiche, numero dei componenti il nucleo familiare, superficie tassata, periodo di occupazione, ecc.) è possibile compilando l'apposito **modulo disponibile nel sito istituzionale del Comune su "Struttura dell'Ente" – "Area Finanziaria" – "Uffici" – "Ufficio Tributi e Contenzioso" – "Modulistica" – "TARI (Tassa Rifiuti)**.

L'Ufficio Tributi esaminerà le osservazioni del contribuente e, qualora riconoscesse un errore nella quantificazione del tributo, provvede alla rettifica dell'avviso di pagamento entro 60 gg. dalla presentazione della richiesta da parte dell'utente.

Il Comune provvederà inoltre alla restituzione degli importi eventualmente pagati in eccesso con conguaglio sull'annualità successiva o con liquidazione del rimborso al contribuente.

- **Morosità**

Il parziale o l'omesso versamento dell'importo dovuto per la TARI annuale entro le scadenze indicate nell'avviso di pagamento, comporterà la notifica di un sollecito bonario al quale seguirà, in caso di mancato pagamento entro la scadenza indicata, un avviso di accertamento esecutivo e contestuale irrogazione della sanzione del 30% calcolata sulle somme non versate o versate in ritardo, con l'addebito degli interessi moratori e delle spese di notifica. Nel caso di richiesta di riesame del provvedimento (**modulo disponibile nel sito istituzionale del Comune, alla sezione "Struttura dell'Ente" – "Area Finanziaria" – "Uffici" – "Ufficio Tributi e Contenzioso" – "Modulistica" – "TARI (Tassa Rifiuti)"**).

), la stessa, deve essere trasmessa con le seguenti modalità:

- via PEC all'indirizzo protocollo.monastir@legalmail.it (i messaggi provenienti da caselle mail ordinarie vengono scartati in quanto privi di valore legale);
- consegna diretta all'Ufficio Protocollo;
- per posta da indirizzare al Servizio Finanziario – Ufficio Tributi del Comune di Monastir (SU).

TRASPARENZA

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

- Ufficio Tributi;
- documento di riscossione annuale;
- carta dei servizi;
- sezione trasparenza rifiuti del sito istituzionale
- servizio di messaggistica dell'Ente;

Attraverso i canali su indicati il Comune divulga informazioni:

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

Si impegna inoltre:

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

TUTELA

Qualsiasi violazione ai principi e agli standard fissati dalla presente Carta può essere segnalata dal diretto interessato, in forma scritta o di persona presso l'Ufficio Tributi. In questo caso sarà compito dell'addetto all'ufficio che riceve il reclamo redigere segnalazione nel modulo disponibile, da far sottoscrivere all'utente relativamente a quanto è ritenuto oggetto di violazione, riportando tutti i dettagli e allegando documentazione utile.

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

VALIDITÀ DELLA CARTA

La presente Carta, redatta sulla base dello schema di riferimento approvato da ARERA, ha validità pluriennale. Su base annuale, i contenuti della Carta stessa potranno essere aggiornati o revisionati anche in relazione a modifiche normative.

La divulgazione della Carta della Qualità dei Servizi avviene tramite pubblicazione online su: <http://www.comune.monastir.ca.it/> **amministrazione trasparente – servizi erogati**, con l'impegno a pubblicare, a fronte di importanti revisioni del servizio, aggiornamenti periodici per garantire un'informazione sempre trasparente e vicina ai cittadini.

SERVIZIO DI RACCOLTA RIFIUTI E SPAZZAMENTO STRADE

Gestore: Consorzio CISA - Consorzio Intercomunale Salvaguardia Ambientale, con sede legale in Serramanna (SU), corso Repubblica n.12.

PRINCIPI FONDAMENTALI

EGUAGLIANZA E IMPARZIALITA'

Il Gestore assicura l'erogazione del servizio, senza alcuna distinzione di sesso, razza, religione e opinioni politiche e gli stessi diritti e medesimi risultati a parità di servizio prestato, a tutti i cittadini-utenti, ovunque residenti o domiciliati. Si impegna, inoltre, ad adeguare la modalità di erogazione del servizio alle esigenze dei cittadini-utenti diversamente abili e/o appartenenti a categorie sociali deboli.

CONTINUITÀ

Il Gestore garantisce la continuità e la regolarità delle attività sulla base delle modalità previste nella convenzione di servizio. Si impegna, inoltre, ad adottare tutte le misure e i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i tempi di risoluzione di eventuali disservizi e fornire tempestive informazioni sulle motivazioni e la durata degli stessi, garantendo le prestazioni indispensabili per la tutela della salute e della sicurezza dell'utente.

PARTECIPAZIONE

L'utente, singolarmente o attraverso Associazioni dei Consumatori espressamente delegate, ha il diritto di richiedere al soggetto gestore, ai sensi della Legge n. 241/1990 e del D.Lgs. n. 195/2005, le informazioni e i chiarimenti che lo riguardano, a presentare reclami e istanze, a produrre memorie e documenti. L'utente ha, inoltre, il diritto di partecipare attivamente alla vita aziendale presentando osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio.

TRASPARENZA

Gli utenti hanno il diritto di conoscere i dati quantitativi e statistici riguardanti le attività di servizio, nonché di accedere ad archivi, registri, atti e documenti ai sensi e nelle modalità di quanto stabilito dalla Legge 241/1990 e del D. Lgs. 195/2005.

EFFICACIA ED EFFICIENZA

Il soggetto gestore persegue l'obiettivo del continuo e progressivo miglioramento dei servizi, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo, secondo precisi criteri di fattibilità tecnica ed economica. Provvede altresì alla graduale informatizzazione, riduzione e semplificazione delle procedure adottate, al fine di limitare progressivamente gli adempimenti formali richiesti agli utenti.

CORTESIA

Il Gestore si impegna a garantire all'utente un rapporto basato sulla cortesia, sull'educazione ed il rispetto. Assicura, inoltre, di fornire tutte le informazioni e le indicazioni utili al fine di agevolare l'utente nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

CHIAREZZA E COMPRENSIBILITÀ DEI MESSAGGI

Il Gestore nel redigere qualsiasi messaggio nei confronti degli utenti, pone la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli stessi.

SICUREZZA E TUTELA DELL'AMBIENTE

Il Gestore nello svolgimento del servizio e di ogni attività garantisce, nei limiti delle proprie competenze, la tutela della salute e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori, nonché la salvaguardia dell'ambiente, impegnandosi a sviluppare strategie ed azioni finalizzate al risparmio delle risorse primarie ed alla riduzione delle fonti di inquinamento.

PRIVACY

Il gestore 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", come modificato da ultimo dal D.lgs. 101/2018 di adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016. In particolare i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere al 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 di alcune fasi delle attività sopra menzionate e, conseguentemente, trattati solo a tali fini dagli altri soggetti quali: società controllate dal gestore, 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.

FORMULA AMBIENTE SPA

CONSORZIO CISA

CARTA DELLA QUALITA'

Allegato A – Delibera 18/01/2022 n. 15/2022/R/RIF

Titolo II

Art.9 : Tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta	
9.1	Il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta, pari a cinque (5) giorni lavorativi senza sopralluogo
9.2	Il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta, pari a dieci (10) giorni lavorativi con sopralluogo

TITOLO IV

Art. 19: Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online	
19.1	Il gestore della raccolta e trasporto mette a disposizione uno sportello online , accessibile tramite l'indirizzo https://formulambiente.it/aree-operative-2/ , attraverso cui l'utente può richiedere assistenza anche mediante apposite maschere.
19.2	L'Ente territorialmente competente - in aggiunta o in alternativa allo sportello online – può prevedere l'apertura di uno o più sportelli fisici.
19.3	Lo sportello online consente di inserire le richieste per il ritiro dei rifiuti su chiamata , segnalazioni per disservizi e richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare (QUALORA ATTIVATO) .
Art. 20: Obblighi di servizio telefonico	
20.1	Il gestore dei servizi di raccolta e trasporto dispone di un numero verde totalmente gratuito , per richiedere assistenza : 800 658 500 (da rete Fissa) – 070 7320455 (da rete Mobile)
20.2	Al numero verde possono essere inoltrate richieste per il ritiro dei rifiuti su chiamata , segnalazioni per disservizi e richieste per la riparazione delle attrezzature (QUALORA ATTIVATO) per la raccolta domiciliare e richiedere informazioni .
Articolo 22: Contenuti informativi minimi dei punti di contatto con l'utente	
22.1	Il gestore della raccolta e trasporto mette a disposizione i seguenti contenuti informativi , accessibile tramite l'indirizzo https://formulambiente.it/aree-operative-2/

	a) frequenza, giorni e orari delle raccolte e dello spazzamento delle strade; b) i rifiuti conferibili e calendario; 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) ulteriori suggerimenti per ridurre la produzione di rifiuti.
--	--

TITOLO VI

Articolo 29: Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata	
29.2	Il gestore dei servizi di raccolta e trasporto garantisce un numero minimo di un (1) ritiro settimanale per utenza a bordo strada con un limite di cinque (5) pezzi per ciascun ritiro .
Articolo 30: Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata	
30.1	La richiesta di ritiro può essere effettuata: telefonicamente: 800 658 500 (da rete Fissa) – 070 7320455 (da rete Mobile) 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.

TITOLO VII

Articolo 32: Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare	
32.1	La segnalazione per disservizi può essere effettuata: telefonicamente: 800 658 500 (da rete Fissa) – 070 7320455 (da rete Mobile) Il gestore registrerà le seguenti informazioni: a) il codice di rintracciabilità con cui identifica la singola richiesta di prestazione; b) il codice con cui individua la prestazione; c) i dati identificativi del richiedente, ove previsto, quali: nome, cognome, codice utente, quest'ultimo ad eccezione delle nuove attivazioni; d) i dati identificativi dell'utenza: codice utenza, ad eccezione delle nuove attivazioni;

	e) la tipologia di utenza, distinguendo tra domestica e non domestica; f) la data di ricevimento della richiesta di prestazione; g) la data di ricevimento del reclamo, ovvero della richiesta scritta di informazioni, oppure della richiesta di attivazione del servizio, ricevuti dall'utente da parte del gestore del servizio gestione tariffe e rapporto con gli utenti
32.2	La richiesta della riparazione delle attrezzature (QUALORA ATTIVATO) può essere effettuata: telefonicamente: 800 658 500 (da rete Fissa) – 070 7320455 (da rete Mobile) Il gestore registrerà le seguenti informazioni: a) il codice di rintracciabilità con cui identifica la singola richiesta di prestazione; b) il codice con cui individua la prestazione; c) i dati identificativi del richiedente, ove previsto, quali: nome, cognome, codice utente, quest'ultimo ad eccezione delle nuove attivazioni; d) i dati identificativi dell'utenza: codice utenza, ad eccezione delle nuove attivazioni; e) la tipologia di utenza, distinguendo tra domestica e non domestica; f) la data di ricevimento della richiesta di prestazione; g) la data di invio al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti della risposta al reclamo o alla richiesta scritta di informazioni, ovvero la data di consegna delle attrezzature.

TITOLO VIII

Articolo 35: Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto	
35.1	Il gestore della raccolta e trasporto mette a disposizione i 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/aree-operative-2/
35.2	Il gestore della raccolta e trasporto ha predisposto 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/aree-operative-2/ Il servizio viene svolto ovunque nella fascia oraria 6:00 – 13:00.

TITOLO IX

Articolo 42: Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade

- 42.1 Il gestore dello spazzamento delle strade ha predisposto un Programma delle attività di spazzamento, accessibile tramite l'indirizzo <https://formulambiente.it/aree-operative-2/>. Il servizio viene svolto nella fascia oraria 6:00 – 13:00.

TITOLO X

Articolo 48: Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani (QUALORA ATTIVATO)

- 48.1 Il gestore del servizio di raccolta e trasporto dispone di un numero verde gratuito dedicato raggiungibile 24 ore su 24, sia da rete fissa, che da rete mobile, con passaggio diretto, anche mediante trasferimento della chiamata, a un operatore di centralino di pronto intervento o a un operatore di pronto intervento senza necessità di comporre altri numeri telefonici, o prevedendo la richiamata all'utente da parte del gestore del pronto intervento.
- Il numero di pronto intervento è : ____ ____ ____
- Il cittadino può segnalare:
- a) richieste di pronto intervento per la rimozione di rifiuti abbandonati, laddove presentino profili di criticità in tema di sicurezza, ovvero ostacolano la normale viabilità o generino situazioni di degrado o impattino sulle condizioni igienico-sanitarie;
 - b) richieste di pronto intervento riguardanti la rimozione dei rifiuti stradali in seguito a incidenti, laddove ostacolano la normale viabilità o creino situazioni di pericolo;
 - c) richieste di pronto intervento per errato posizionamento o rovesciamento dei cassonetti della raccolta stradale e di prossimità o dei cestini, nel caso in cui costituiscano impedimento alla normale viabilità.