



COMUNE DI POMPU

**CARTA UNICA**  
**QUALITÀ DEL SERVIZIO RIFIUTI**

## Sommario

<b>Parte 1ª: gestore Ufficio Tributi – Gestione delle tariffe e dei rapporti con gli utenti della TARI .....</b>	<b>3</b>
TITOLO I – Disposizioni Generali.....	4
Art. 1 – Informazioni generali.....	4
Art. 2 – Definizioni .....	4
Art. 3 – Principi fondamentali.....	6
Art. 4 – Soggetto Gestore delle tariffe e rapporti con gli utenti .....	7
TITOLO II – ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO .....	7
Art. 5 – Attivazione del servizio .....	7
Art. 6 – Variazione e cessazione del servizio .....	8
Art. 7 – Tempi di risposta a richieste di attivazione, variazione e cessazione.....	8
TITOLO III – RECLAMI, RICHIESTE INFORMAZIONI E RETTIFICA IMPORTI ADDEBITATI .....	9
Art. 8 – Classificazione delle richieste dell’utente.....	9
Art. 9 – Procedura di presentazione di reclami, richieste scritte e rettifiche di importi addebitati .....	9
Art. 10 – Tempi di risposta motivata a reclami, informazioni e rettifiche .....	10
TITOLO IV – PUNTI DI CONTATTO CON L’UTENTE .....	10
Art. 11 – Sportello online e sportello fisico .....	10
Art. 12 – Servizio telefonico.....	10
TITOLO V – MODALITÀ E PERIODICITÀ DI PAGAMENTO, MOROSITÀ, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA IMPORTI NON DOVUTI .....	10
Art. 13 – Termine di pagamento e periodicità della riscossione.....	10
Art. 14 – Modalità e strumenti di pagamento della TARI.....	11
Art. 15 – Morosità.....	11
Art. 16 – Modalità per la rateizzazione .....	11
Art. 17 – Modalità e tempo di rettifica degli importi non dovuti.....	12
TITOLO VI – STANDARD GENERALI E OBBLIGHI DI SERVIZIO.....	12
Art. 18 – Schema di livello qualitativo .....	12
TITOLO VII – DISPOSIZIONI FINALI .....	13
Art. 19 – Violazioni ai principi e agli standard definiti dalla Carta di qualità.....	13
<b>Parte 2ª: gestore Etambiente – Gestore della raccolta/smaltimento dei rifiuti .....</b>	<b>14</b>

## **Parte 1<sup>a</sup>**

### **gestore Ufficio Tributi**

**CARTA QUALITÀ DEL SERVIZIO**

di

**GESTIONE DELLE TARIFFE**

**E DEI RAPPORTI CON GLI UTENTI DELLA**

**TASSA RIFIUTI (TARI)**

## TITOLO I – Disposizioni Generali

### Art. 1 – Informazioni generali

La presente Carta della qualità dei servizi è finalizzata per informare gli utenti sui servizi forniti dall'Ufficio Tributi nell'ambito della Gestione della Tassa sui Rifiuti (TARI).

La Carte della qualità dei servizi 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.

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.

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.

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

Con la Carta di qualità, il Gestore delle tariffe e dei rapporti con gli utenti si impegna a garantire i livelli di qualità dichiarati negli *standard*, per rispondere sempre meglio alle aspettative dei contribuenti e perseguire il continuo miglioramento dei servizi resi.

La Carta è ispirata alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994 (Principi sull'erogazione dei servizi pubblici), alla Legge 27 luglio 2000, n. 212 (Statuto dei diritti del contribuente), alla Legge 213/2012 (Disposizioni urgenti in materia di finanza e funzionamento degli enti territoriali), nonché a tutte le direttive definite dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) nel settore di gestione del servizio integrato dei rifiuti urbani, con particolare riferimento alla Testo Integrato Trasparenza Rifiuti (TITR), quale allegato alla Deliberazione 444/2019, nonché al Testo unico sulla Qualità del servizio Rifiuti (TQRIF), quale allegato alla Deliberazione 15/2022.

### Art. 2 – Definizioni

Ai fini della presente Carta, 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 o *call-center*; *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;

- **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;
- **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, oppure la fattura, trasmesso/a all'utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dei singoli servizi che lo compongono;
- **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;
- **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;
- **gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti** è il soggetto che eroga i servizi connessi all'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, ivi incluso il Comune che gestisce la suddetta attività in economia;
- **gestore della raccolta e trasporto** è il soggetto che eroga il servizio di raccolta e trasporto, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia;
- **gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade** è il soggetto che eroga il servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia;
- **interruzione del servizio** è il servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto programmato e non ripristinato entro il tempo di recupero;
- **richiesta di attivazione del servizio:** è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia di attivazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;
- **richiesta di variazione e di cessazione del servizio:** è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia rispettivamente di variazione e di cessazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;
- **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;
- **segnalazione per disservizio:** comunicazione di un disservizio effettuata tramite servizio telefonico, posta inclusa la posta elettronica, o sportello (fisico e *online*), ove previsto;
- **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;
- **TARI** è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, commi 639 e 651, della legge 147/13, comprensiva sia della TARI determinata coi criteri presuntivi indicati nel d.P.R. 158/99 (TARI

presuntiva) sia della TARI determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99 (tributo puntuale);

- **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 calcolo tariffario;

### Art. 3 – Principi fondamentali

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

#### 3.1 Continuità

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

Il Comune si impegna ad avvisare gli utenti interessati con adeguato anticipo (minimo due giorni), attraverso l'avviso sul sito internet istituzionale; la durata massima delle interruzioni non può superare i tre giorni lavorativi.

#### 3.2 Partecipazione

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

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

L'utente, in proprio o attraverso le Associazioni, ha la facoltà di presentare reclami ed istanze, produrre memorie e documenti, avanzare proposte e suggerimenti per il miglioramento del servizio.

Per gli aspetti di relazione con l'utente, il Comune garantisce la identificabilità del personale ed individua i responsabili degli uffici e dei servizi coinvolti.

#### 3.3 Cortesia

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

#### 3.4 Efficacia ed efficienza

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

#### 3.5 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

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

### 3.6 Riservatezza

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

### 3.7 Accessibilità

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

- attivazioni nuova utenza TARI;
- variazioni di dati su utenze esistenti;
- cessazioni di utenza;
- richiesta informazioni sul tributo;
- presentazioni reclami;
- rettifica degli importi addebitati;
- riesame delle posizioni;
- richiesta dilazione di pagamento.

Tali procedimenti sono attivabili nelle seguenti modalità:

- sportello *online* attraverso accessibilità dal sito internet istituzionale
- sportello fisico presso l'Ufficio TARI
- 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

## Art. 4 – Soggetto Gestore delle tariffe e rapporti con gli utenti

Il Comune è soggetto attivo per la potestà impositiva relativamente alla Tassa Rifiuti (TARI).

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

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

## TITOLO II – ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO

### Art. 5 – Attivazione del servizio

La richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata dall'utente all'Ufficio Tributi del Comune entro il terzo mese successivo alla data di inizio del possesso o della detenzione dei locali e delle aree assoggettabili al tributo, a mezzo posta, via *e-mail* o mediante sportello fisico e *online*, compilando l'apposito modulo scaricabile dalla *home page* del sito internet del gestore in modalità

anche stampabile, disponibile anche dalla modulistica cartacea messa a disposizione presso la sede comunale.

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

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

Le richieste di attivazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui ha avuto inizio il possesso o la detenzione dell'immobile come indicato nella richiesta dell'utente.

#### Art. 6 – Variazione e cessazione del servizio

Le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere inviate all'Ufficio Tributi del Comune entro il 30 giugno dell'anno successivo dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione via posta, tramite *e-mail* o mediante sportello fisico e *online*, compilando l'apposito modulo scaricabile dalla *home page* del sito internet del gestore, in modalità anche stampabile, disponibile anche dalla modulistica cartacea messa a disposizione presso la sede comunale.

Con specifico riferimento alle richieste effettuate dalle utenze non domestiche per la fuoriuscita dal servizio pubblico per il recupero di rifiuti urbani prodotti ad altri operatori di mercato, di cui all'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06, devono essere presentate ai sensi del D.L. 41/2021 entro il 30 giugno di ciascun anno. Gli effetti di simili richieste di variazione decorrono, invece, dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello della comunicazione.

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

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

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

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

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

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

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

## TITOLO III – RECLAMI, RICHIESTE INFORMAZIONI E RETTIFICA IMPORTI ADDEBITATI

### Art. 8 – Classificazione delle richieste dell'utente

L'Utente può presentare all'Ufficio Tributi:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### TITOLO IV – PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE

#### Art. 11 – Sportello online e sportello fisico

All'Utente viene messo a disposizione uno sportello *online*, accessibile dalla *home page* del proprio sito internet o raggiungibile tramite applicazioni dedicate, attraverso cui l'utente può richiedere assistenza anche mediante apposite maschere o *web chat*.

Lo sportello *on line* consente all'utente di inoltrare reclami, richieste di rettifica e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio.

#### Art. 12 – Servizio telefonico

L'Ufficio Tributi mette a disposizione dell'utente un numero telefonico a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza o richieste informazioni.

### TITOLO V – MODALITÀ E PERIODICITÀ DI PAGAMENTO, MOROSITÀ, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA IMPORTI NON DOVUTI

#### Art. 13 – Termine di pagamento e periodicità della riscossione

L'importo della TARI da versare al Comune viene quantificato una volta l'anno dall'Ufficio sulla base delle tariffe approvate dal Consiglio Comunale ai sensi della normativa vigente; viene comunicato con apposito avviso di pagamento recapitato al domicilio fiscale di ogni singolo contribuente (coincidente con la residenza anagrafica, salvo diversa comunicazione), o tramite mail per gli utenti che ne abbiano fatto espressa richiesta.

Il termine di scadenza per il pagamento è fissato dal Consiglio Comunale. Ad ogni modo, devono decorrere almeno venti (20) giorni solari dalla data di emissione del documento di riscossione al termine di scadenza della rata unica o della prima rata. Il termine di scadenza e la data di emissione sono riportati chiaramente nel documento di riscossione.

In presenza di una frequenza di riscossione annuale, si deve garantire all'utente almeno due rate di pagamento a scadenza semestrale, fermo restando la facoltà del medesimo utente di pagare in un'unica soluzione.

Disguidi dovuti ad eventuali ritardi nella ricezione del documento di riscossione non possono essere in nessun caso imputati all'utente.

#### Art. 14 – Modalità e strumenti di pagamento della TARI

L'Ufficio Tributi garantisce all'utente almeno una modalità di pagamento gratuita dell'importo dovuto per la fruizione del servizio. Qualora si 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.

#### Art. 15 – Morosità

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

L'utente destinatario dell'accertamento può evitare l'applicazione delle sanzioni dimostrando l'avvenuto pagamento delle morosità accertate entro i termini prescritti o la regolarità della posizione, tramite l'apposito modulo di richiesta di riesame del provvedimento messo a disposizione *online* o con modulistica cartacea presso la sede comunale.

#### Art. 16 – Modalità per la rateizzazione

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

- a) agli utenti che dichiarino mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00 di essere beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico e/o gas e/o per il settore idrico;
- b) a ulteriori utenti che si trovino in condizioni economiche disagiate, individuati secondo i criteri definiti dall'Ente territorialmente competente;
- c) qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni.

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

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

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

### Art. 17 – Modalità e tempo di rettifica degli importi non dovuti

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

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

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

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

## TITOLO VI – STANDARD GENERALI E OBBLIGHI DI SERVIZIO

### Art. 18 – Schema di livello qualitativo

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

		PREVISIONI DI OBBLIGHI E STRUMENTI DI CONTROLLO IN MATERIA DI QUALITÀ TECNICA (CONTINUITÀ, REGOLARITÀ, E SICUREZZA DEL SERVIZIO)	
		QUALITÀ TECNICA= NO	QUALITÀ TECNICA= SI
PREVISIONI DI OBBLIGHI IN MATERIA DI QUALITÀ CONTRATTUALE	QUALITÀ CONTRATTUALE = NO	SCHEMA I LIVELLO QUALITATIVO MINIMO	SCHEMA III LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO
	QUALITÀ CONTRATTUALE = SI	SCHEMA II LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO	SCHEMA IV LIVELLO QUALITATIVO AVANZATO

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

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

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

## TITOLO VII – DISPOSIZIONI FINALI

### Art. 19 – Violazioni ai principi e agli standard definiti dalla Carta di qualità

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

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

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

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

## **Parte 2<sup>a</sup>**

**gestore Etambiente**

**Gestore della raccolta/smaltimento  
dei rifiuti**



**Comuni di Mogoro, Pompu, Siris,  
Gonnostramatza, Masullas, Simala**

# **Carta della Qualità del Servizio**

**Unione dei comuni  
"Parte Montis"**

**Provincia di Oristano**



# Indice

- **Premessa**
- **Il Gestore**
- **Le certificazioni**
- **I principi a cui si ispira il Gestore**
- **Il territorio servito**
- **Scelta dello schema di servizio**
- **I servizi e le modalità di erogazione**
- **Le prestazioni soggette a standard di qualità e gli indicatori utilizzati**
- **Gestione dei reclami e delle richieste di informazione**
- **Trasparenza e Privacy**
- **Validità della Carta**

# Premessa

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;
- L.R. n.26 del 12/12/2003 e s.m.i.
- D.G.R. N° 8/6144 del 12/12/2007

La Carta della Qualità dei servizi è un documento che definisce, in maniera trasparente, gli impegni e regola le modalità di svolgimento dei servizi che il gestore si assume ed eroga nei confronti dei cittadini ai sensi del vigente Contratto di Servizio con l'Unione dei Comuni Parte Montis (OR) per la gestione dei rifiuti urbani e di igiene urbana.

In particolar modo deve:

- essere conforme alle disposizioni di ARERA e riportare la matrice degli schemi regolatori;
- contenere i principi fondamentali cui deve attenersi il gestore;
- indicare gli standard di qualità del servizio che il gestore si impegna a rispettare;
- esplicitare i servizi previsti sul territorio e le modalità di erogazione;
- contenere le prestazioni soggette a standard di qualità e gli indicatori utilizzati;
- gli indennizzi riconosciuti agli utenti e modalità di riconoscimento;
- le procedure di reclamo attivabili da parte degli utenti stessi.

Al fine di differenziare e raccogliere correttamente i rifiuti prodotti dai cittadini e garantire il mantenimento del territorio pulito, è indispensabile che insieme all'impegno del gestore del servizio, il quale si impegna ad offrire un servizio efficiente e sostenibile, ci sia la collaborazione di tutti gli utenti, all'osservazione delle norme relative alla gestione dei rifiuti urbani.

La Carta dei Servizi viene pubblicata sul sito web del gestore del servizio **[www.unionecomunipartemontis.it](http://www.unionecomunipartemontis.it)**, il quale si impegna a render noto in modo tempestivo eventuali aggiornamenti, al fine di garantire un'informazione sempre trasparente.

# Il Gestore

La **E.T.Ambiente** nasce da alcune evoluzioni societarie avvenute nel 2019 e precisamente dallo stacco del ramo di azienda dedito all'Ecologia della Cooperativa Cooplat che nel 2016 ha festeggiato i 70 anni di vita. Gli ultimi decenni sono stati vissuti come protagonista nazionale nel settore dell'ecologia a fianco dei più grandi player italiani.

## I nostri numeri:

Risultati Economici: 45MLN € di fatturato

Dipendenti: circa 600

Presenza territoriale: più di 90 comuni serviti

Clienti: oltre 850.000 utenti

# Le certificazioni



Siamo certificati:

- UNI EN ISO 9001:2015,
- UNI EN ISO 14001:2015,
- UNI EN ISO 45001:2018;
- SA8000:2014

e siamo in possesso del modello ex d.lgs. n. 231/2001.



# I Principi

La nostra società dimostra la capacità di essere un vero partner basando la propria proposta su alcuni punti fermi:

- **Serietà, Onestà e Cortesia:** i servizi sono gestiti secondo le migliori tecnologie e modalità operative e nel rispetto delle regole e dei principi generali previsti dalla vigente legislazione. Inoltre il gestore si impegna a garantire un rapporto basato sulla cortesia, educazione e rispetto ed a porre la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di comprensione nei confronti di tutti gli utenti.
- **Eguaglianza ed Imparzialità:** il gestore si impegna a gestire tutti i servizi con obiettività, equità, giustizia e imparzialità nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono, adattando l'erogazione del servizio alle esigenze dei cittadini diversamente abili e/o appartenenti a categorie sociali deboli. Inoltre, viene rispettato il principio di uguaglianza dei diritti di tutti gli utenti, ovunque residenti o domiciliati, senza alcuna distinzione di sesso, razza, religione ed opinione politica.
- **Costanza e Continuità del servizio:** il gestore si impegna ad assicurare un servizio continuativo, regolare ed a ridurre al minimo la durata di eventuali interruzioni o disservizi. Qualora questi dovessero verificarsi, si impegna ad attivare servizi sostitutivi di emergenza ed a fornire tempestive informazioni sulle motivazioni e la durata degli stessi, al fine di arrecare all'utente il minor disagio possibile.

- **Presenza e Partecipazione:** l'utente, singolarmente o attraverso Associazioni dei Consumatori espressamente delegate, ha il diritto di richiedere al gestore tutte le informazioni e i chiarimenti che lo riguardano, a presentare reclami ed istanze, a produrre memorie e documenti. Il gestore si impegna ad offrire procedure semplici per l'accesso alla documentazione richiesta. Inoltre, il personale aziendale è tenuto a fornire le proprie generalità nelle comunicazioni telefoniche ed a garantire l'identificabilità durante il servizio mantenendo il tesserino di riconoscimento ben visibile.
- **Efficienza, Efficacia e Tutela dell'ambiente:** il soggetto gestore mira l'obiettivo del continuo e progressivo miglioramento dei servizi, adottando soluzioni tecnologiche e organizzative più funzionali al continuo incremento dell'efficienza e dell'efficacia delle prestazioni erogate a tutela del cittadino e della qualità ambientale. Si impegna a sviluppare strategie ed azioni indirizzate al risparmio delle risorse primarie ed alla riduzione delle fonti di inquinamento garantendo l'efficienza dei mezzi e degli impianti utilizzati.
- **Chiarezza e Trasparenza:** il gestore garantisce un'informazione chiara, completa e tempestiva e mette a disposizione agli utenti ed all'Amministrazione comunale i dati quantitativi e statistici riguardanti le attività e ai servizi svolti, 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.

# Il Territorio Servito

La presente Carta si riferisce al territorio dell'Unione dei Comuni Parte Montis nato nel 2007 e composto da: Gonnostramatza, Masullas, Mogoro, Pompu e Siris. Dal 2017 entra a far parte anche il Comune di Simala.

Sei comuni della provincia di Oristano che uniti rafforzano il loro patrimonio culturale, storico e paesaggistico.

## **Comune di Gonnostramatza**

Abitanti: 945

Superficie: 17,52 kmq

## **Comune di Pompu**

Abitanti: 282

Superficie: 5,10 kmq

## **Comune di Masullas**

Abitanti: 1.122

Superficie: 18,88 kmq

## **Comune di Simala**

Abitanti: 330

Superficie: 13,38 kmq

## **Comune di Mogoro**

Abitanti: 4.329

Superficie: 49,23 kmq

## **Comune di Siris**

Abitanti: 231

Superficie: 5,97 kmq

# Scelta dello schema di servizio

ARERA, mediante il Testo Unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF), ha stabilito che il gestore dovrà rispettare degli obblighi di qualità contrattuale e tecnica, individuando il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori.

L'Unione dei Comuni Parte Montis (OR) rientra nello **SCHEMA REGOLATORIO I**

		PREVISIONI DI OBBLIGHI E STRUMENTI DI CONTROLLO IN MATERIA DI QUALITÀ TECNICA (CONTINUITÀ, REGOLARITÀ, E SICUREZZA DEL SERVIZIO)	
		QUALITÀ TECNICA= NO	QUALITÀ TECNICA= SI
PREVISIONI DI OBBLIGHI IN MATERIA DI QUALITÀ CONTRATTUALE	QUALITÀ CONTRATTUALE = NO	SCHEMA I LIVELLO QUALITATIVO MINIMO	SCHEMA III LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO
	QUALITÀ CONTRATTUALE = SI	SCHEMA II LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO	SCHEMA IV LIVELLO QUALITATIVO AVANZATO

# I servizi e le modalità di erogazione

I servizi svolti sono riconducibili alle seguenti macro-categorie:

- Raccolta rifiuti urbani presso le utenze domestiche
- Servizio di raccolta presso le utenze specifiche
- Servizi di pulizia e spazzamento
- Gestione Stazione Ecologica
- Servizi accessori

Per lo svolgimento di tali servizi sono stati previsti:

- 9 dipendenti, di cui 1 impiegato e 8 di produzione;
- 9 tipologie diverse di mezzi ottimizzati tra i vari servizi previsti e così impiegati:
  - 5 mezzi dedicati ai vari servizi di raccolta
  - 2 mezzi per i servizi di spazzamento
  - 2 mezzi per i servizi accessori

## Servizi di Raccolta UTENZE DOMESTICHE

Il servizio di raccolta per le utenze domestiche è previsto Porta a Porta nei giorni e per le frazioni merceologiche seguenti:

	Lun	Mar	Mer	Gio	Ven	Sab
Umido	Solo estivo					
Secco Residuo						
Carta e Cartone				Ogni 15 gg		
Plastica				Ogni 15 gg		
Vetro e Lattine					Ogni 15 gg	
Olio esausto					1 volta mese	

Periodo estivo: da aprile a settembre

### Pannolini e pannoloni

Il servizio è riservato per i soli utenti che ne fanno richiesta e prevede un passaggio settimanale il venerdì

## Servizi di Raccolta UTENZE NON DOMESTICHE COMUNE DI MOGORO

Il servizio di raccolta per le utenze non domestiche è previsto Porta a Porta nei giorni e per le frazioni merceologiche seguenti:

	Lun	Mar	Mer	Gio	Ven	Sab
Umido	Dark Brown	Grey	Dark Brown	Grey	Grey	Dark Brown
Secco Residuo	Light Blue	Pink	Light Blue	Light Blue	Light Blue	Light Blue
Carta e Cartone	Grey	Grey	Patterned	Grey	Grey	Patterned
Plastica	Yellow	Light Blue	Light Blue	Yellow	Light Blue	Light Blue
Vetro e Lattine	Light Green	Grey	Light Green	Grey	Grey	Light Green

Le attività commerciali e di servizi dovranno depositare i materiali a bordo strada, presso l'ingresso dell'esercizio, nei giorni previsti per le varie raccolte entro le ore 9 del mattino.

## Servizi di Raccolta **UTENZE NON DOMESTICHE** Comuni di Pompu, Siris, Gonnostamatza, Masullas, Simala

Il servizio di raccolta per le utenze non domestiche è previsto Porta a Porta nei giorni e per le frazioni merceologiche seguenti:

	Lun	Mar	Mer	Gio	Ven	Sab
Umido	Solo estivo					
Secco Residuo						
Carta e Cartone				Ogni 15 gg		
Plastica				Ogni 15 gg		
Vetro e Lattine					Ogni 15 gg	
Olio esausto					1 volta mese	

Periodo estivo: da aprile a settembre

## Servizi di SPAZZAMENTO

Il servizio di spazzamento e pulizia del suolo pubblico viene eseguito solamente per il comune di Mogoro, sia svolto manualmente che meccanicamente, e prevede la pulizia completa della sede stradale, dei cestini e di tutti gli spazi pubblici presenti nel comune. Inoltre è prevista la rimozione delle siringhe rinvenute durante il servizio.

Gli operatori ecologici nel corso dell'attività si impegnano a:

- prestare la massima attenzione affinché le cunette stradali e le forasse non vengano ostruite da materiali che impediscano il corretto deflusso delle acque meteoriche;
- garantire tutti gli interventi accessori atti a mantenere la pulizia delle aree assegnate;
- provvedere alla raccolta dei sacchi degli R.S.U. nelle postazioni non raggiungibili dallo specifico servizio.

Il servizio di **spazzamento manuale** è previsto con due frequenze distinte, trisettimanale o settimanale, in base alla zona di appartenenza in giornate distinte. Durante tale servizio viene garantito lo **svuotamento dei cestini** presenti sul territorio.

Il servizio di **spazzamento meccanizzato** è svolto nella giornata di venerdì, sulle strade principali del comune di Mogoro, a seguito delle richieste pervenute dall'amministrazione comunale.

## STAZIONE ECOLOGICA

La **stazione ecologica** è un'area presidiata e gestita dal gestore mediante personale adeguatamente formato ed allestita per il conferimento di diverse tipologie di rifiuti urbani. In tale area si svolgono attività di raccolta gratuita e di avvio al recupero di rifiuti ingombranti, elettrici ed elettronici (RAEE) e quelle tipologie di rifiuti che, per dimensione o per tipologia, non possono essere conferiti nei contenitori stradali o domiciliari.

L'ecocentro ha l'obiettivo di agevolare la raccolta differenziata dei rifiuti urbani ed assimilati ed è rivolto a tutti gli utenti dell'Unione dei Comuni Parte Montis.

**L'ecocentro del comune di Mogoro**, è ubicata nella ex S.P. n. 44 direzione S.S. 131 con i seguenti orari di apertura:

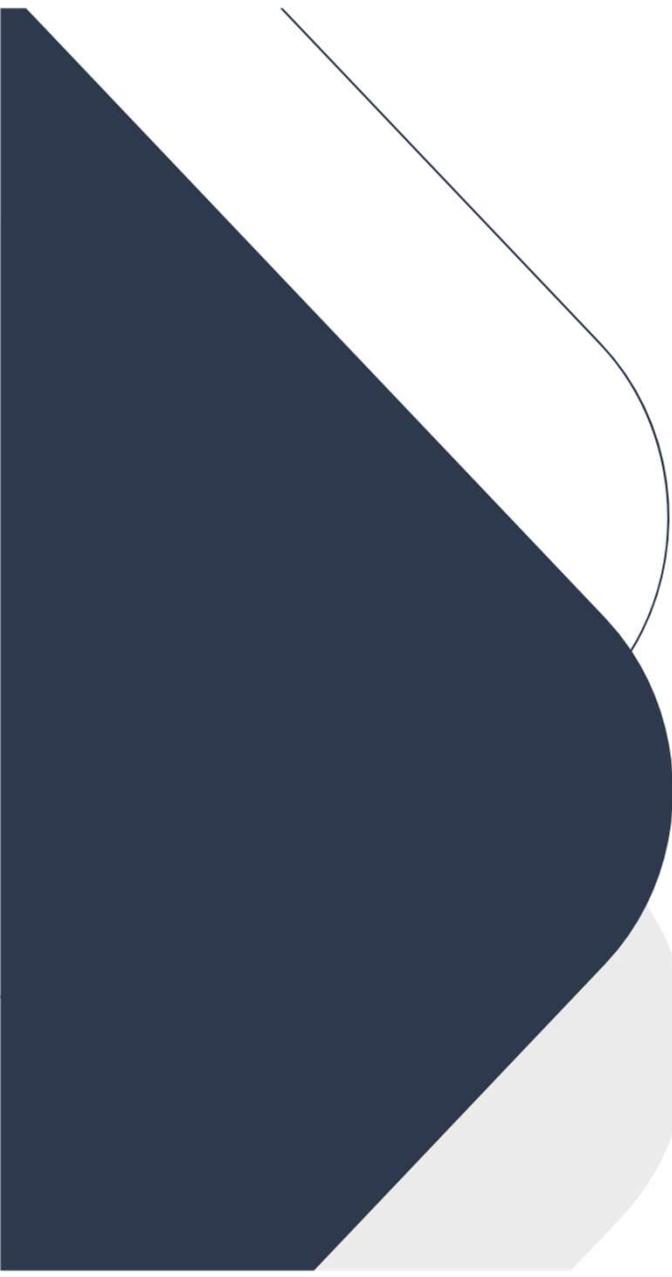
- Lunedì, martedì, giovedì, venerdì e sabato dalle ore 10:00 alle ore 12:00;
- Mercoledì dalle ore 14:00 alle ore 16:00

**L'ecocentro nel comune di Gonnostramatza** è ubicato nella Zona Industriale – Lotto nr. 6 ed è aperto:

- Sabato dalle ore 8:30 alle ore 12:00

**L'ecocentro nel comune di Masullas** è ubicato nella Zona Industriale, Loc. Forrada Manna ed è aperto:

- Venerdì dalle ore 14:00 alle ore 18:00



## Servizi ACCESSORI

Il gestore garantisce lo svolgimento di servizi accessori e servizi di raccolta dei rifiuti pericolosi mediante i seguenti servizi:

- **Raccolta Pile esauste:** sono presenti presso i rivenditori, i supermercati ed il comune l'apposito contenitore;
  - **Raccolta farmaci scaduti:** sono presenti appositi contenitori presso le farmacie, gli studi medici, i presidi ospedalieri, i supermercati ed il comune;
  - **Raccolta altri rifiuti pericolosi:** come per esempio batteria al piombo, le utenze domestiche possono attivare il servizio a chiamata contattando il numero verde;
  - **Raccolta sfalci e potature:** le utenze domestiche possono prenotare il servizio di raccolta a chiamata mediante numero verde;
- 

- **Raccolta tessili:** gli abiti devono essere imbustati e portati o presso i contenitori gialli posizionati:
  - Nel comune di Mogoro presso la sede del comune in via Leopardi, nel parcheggio della casa di riposo in via Gramsci, viale Trieste ed il parcheggio di via Aldo Moro
  - Nel comune di Gonnostramatza in piazza dell'ambulatorio
  - Nel comune di Simala nella piazza del campo sportivo
  - Presso gli Ecocentri di Mogoro, Masullas e Gonnostramatza
- **Servizio di diserbo:** inteso come taglio dell'erba, di rovi e cespugli lungo le strade, viene svolto una volta l'anno, a seconda della richiesta da parte delle amministrazioni comunali;
- **Servizio di raccolta abbandoni:** il gestore garantisce l'intervento per la rimozione dei rifiuti abbandonati entro 24 ore dalla segnalazione da parte dell'amministrazione Comunale o dagli utenti.

# Le prestazioni soggette a standard di qualità e gli indicatori utilizzati

Sulla base dello **SCHEMA REGOLATORIO** scelto la presente carta della qualità contiene l'indicazione:

- degli obblighi di servizio,
- degli indicatori e relativi standard della qualità tecnica e contrattuale,
- degli standard ulteriori o migliorativi.

Di seguito si riporta un riepilogo degli **OBBLIGHI** previsti dalla scheda tecnica del TQRIF:

## **Qualità Contrattuale:**

1. Gestione delle richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio
2. Gestione dei reclami, delle richieste di informazioni e di rettifica degli importi addebitati
3. Punti di contatto con l'utente
4. Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rimborso degli importi non dovuti
5. Ritiro dei rifiuti su chiamata
6. Disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare

## **Qualità Tecnica**

1. Continuità e regolarità del servizio
2. Sicurezza del servizio

I servizi di gestione dei rifiuti urbani sono svolti nel rispetto del contratto di servizio e del Regolamento di gestione dei rifiuti urbani approvato dall'Unione dei Comuni Parte Montis (OR).

Lo standard di qualità del servizio è determinato dai seguenti fattori fondamentali:

- continuità del servizio, attraverso la regolarità nell'erogazione su tutto il territorio servito;
- tutela dell'ambiente;
- formazione del personale;
- completezza ed accessibilità all'informazione da parte del cliente;
- rapidità d'intervento nel caso di disservizio;
- rilevazione sistematica del livello qualitativo delle prestazioni eseguite.

Sulla base di tali fattori vengono individuati standard di qualità che costituiscono gli strumenti di verifica, sia dell'efficacia e dell'efficienza del servizio, sia della soddisfazione dell'Utente. Gli indici di qualità vengono monitorati a cadenza fissa al fine di adottare tempestivamente azioni di miglioramento e opportune innovazioni tecniche e gestionali.

Gli standard di qualità individuati misurano la qualità del rapporto con l'utenza ed i livelli di prestazione nelle attività svolte e sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, che escludono situazioni straordinarie dovute a: eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità pubblica .

# Gestione dei reclami e delle richieste di informazione

## Organismo di conciliazione

Le violazioni alla presente Carta dei Servizi possono essere segnalate all'amministrazione Comunale, che compirà gli accertamenti del caso e comunicherà le proprie determinazioni. Se l'Utente non sarà soddisfatto, potrà ricorrere all'Organismo di conciliazione.

L'Organismo di conciliazione è convocato su semplice richiesta dell'Utente per dirimere, in sede extragiudiziale, eventuali controversie che possano intervenire tra il soggetto gestore e l'Utente. L'Organismo di conciliazione è composto da un rappresentante del soggetto gestore, da questo nominato, da un rappresentante del Comitato Unico Consultivo degli Utenti, istituito presso l'Amministrazione Comunale, e da un rappresentante dell'Amministrazione Comunale.



## **Procedura di reclamo e di richiesta di informazione**

Gli Utenti possono presentare reclami o richieste di informazioni inerenti al servizio sia in forma scritta, sia in forma verbale, presso gli uffici o presso i recapiti telefonici o telematici e tramite tutti gli strumenti messi a disposizione ed indicati al successivo paragrafo .

I reclami pervenuti vengono classificati per tipologia su supporto informatico. I dati relativi ai reclami vengono elaborati per formare statistiche e monitorare i disservizi al fine di porre in atto le conseguenti azioni correttive.

## **Accesso alle informazioni**

Il gestore si impegna ad inviare tempestivamente, o quanto meno in tempi certi, risposta alle richieste inoltrate da parte delle utenze. Il tempo di risposta a segnalazioni scritte o a richieste di informazioni scritte, pervenute da qualsiasi strumento di comunicazione, è quello intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta/segnalazione e la data di invio della risposta all'utente.

I tempi di risposta standard garantiti sono:

- tempo massimo risposta a reclami e richieste scritte: 1 giorno
- tempo media attesa servizio telefonico: 30 secondi
- tempo massimo ritiro rifiuti ingombranti: il ritiro viene effettuato ogni lunedì
- tempo massimo interventi da segnalazioni: entro 5 giorni lavorativi dalla segnalazione

# Trasparenza e Privacy

Di seguito vengono indicati gli strumenti messi a disposizione agli utenti da parte del Gestore, per inviare richieste di informazioni, segnalazioni e reclami sui servizi.

- **Sito Internet:** [www.unionecomunipartemontis.it](http://www.unionecomunipartemontis.it)
- **Numero Verde:** 800-276 862 dal lunedì al sabato dalle ore 8 alle ore 14
- **Email:** CPM.sardegna@etaspa.com
- **PEC:** etaspa@pec.it
- **Posta Ordinaria:** ex S.P. n.44 direzione S.S. 131 - Mogoro (OR)

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.

# Validità della Carta della Qualità dei Servizi

La presente Carta, redatta sulla base dello schema di riferimento approvato da ARERA, ha una validità pari alla durata dell'affidamento, anche se, su base annuale, i contenuti della Carta stessa potranno essere aggiornati e/o revisionati in relazione a modifiche normative, cambiamenti di tipo tecnico e/o organizzativo, ecc.

La diffusione della Carta dei Servizi e le successive variazioni sono garantite dal gestore e verranno rese note agli utenti tramite i mezzi di informazione del soggetto gestore, indicati nel precedente paragrafo.

Gli standard e gli impegni del gestore contenuti nella presente Carta dei Servizi sono validi esclusivamente nel territorio dell'Unione dei Comuni Parte Montis.