Comune di RIANO

TQRIF

Testo unico per la regolazione della qualità del
servizio di gestione dei rifiuti urbani

ANNO 2023

Delibera ARERA 15/2022/R/rif

Adempimenti Schema regolatorio

CARTA DEL SERVIZIO PER LA DISCIPLINA
DEL SERVIZIO DI GESTIONE RIFIUTI
URBANI

INDICE

- I - La Carta di Qualità dei Servizi di Igiene Urbana	3
1 PREMESSA	3
2 MODALITÀ OPERATIVE E RAPPORTO CON L'UTENZA.....	3
3 OBIETTIVI.....	4
4 PRINCIPI.....	5
5 VALIDITÀ DELLA CARTA	6
6 DOVE RICHIEDERLA	6
7 ACCESSIBILITÀ ALLE INFORMAZIONI	6
8 TUTELA DELLA PRIVACY.....	6
9 SUGGERIMENTI E PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO	7
9.1 Segnalazioni da parte dell'utenza.....	7
9.2 Rilevazione da parte del Comune.....	7
10 ORGANISMO DI CONCILIAZIONE	7
- II - La GESTIONE CONTRATTUALE.....	8
11 GESTIONE DELLA TARIFFA E DEL RAPPORTO CON GLI Utenti.....	8
12 OGGETTO.....	8
13 IL RAPPORTO CONTRATTUALE	9
13.1 TARI.....	9
13.2 Attivazione del servizio	10
13.3 Variazione e cessazione del servizio	10
13.4 Fatturazione	11
13.5 Reclami	11
13.6 Rettifiche	12
13.7 Morosità	12
13.8 Diritto di accesso agli atti.....	12
13.9 Informazioni al Contribuente.....	12
13.10 Conoscenza degli atti e semplificazione	13
14 ISTITUTI A TUTELA DEL CONTRIBUENTE	14
15 DIRITTI E DOVERI DEI CONTRIBUENTI.....	14
16 STANDARD RELATIVI ALLA CONTINUITÀ DEL SERVIZIO.....	14
16.1 Accessibilità	15
16.2 Tempestività.....	17

- III -GESTIONE SERVIZI RACCOLTA RIFIUTI	20
17 L'AZIENDA E LE SUE CERTIFICAZIONI	20
18 GLI STRUMENTI	20
19 Gli standard di qualità	20
20 Servizi di raccolta dei rifiuti.....	21
20.1 Standard specifici inerenti alla raccolta dei rifiuti urbani.....	21
20.2 Gli impegni di Capitolato.....	22
21 Standard specifici inerenti alla raccolta dei rifiuti urbani differenziati	22
21.1 Attrezzature per la raccolta.....	22
21.2 Gli impegni di Capitolato.....	23
21.3 Programma di raccolta dei rifiuti	23
22 Standard specifici inerenti i servizi complementari	23
22.1 Continuità e regolarità dei servizi	24
22.2 Standard specifici inerenti ai servizi su chiamata Prenotazioni	24
22.3 Sequenza di effettuazione dei servizi a chiamata	24
22.4 Informazioni al cittadino-Utente	24
22.4.1 Materiale – bollettino informativo	25
22.4.2 Mass-media	25
23 Gestione Servizi di Spazzamento	
24 Rapporti con il cittadino-Utente	25
25 Dovere di valutazione	26
26 La Sicurezza	26
27 Livello generale di qualità contrattuale Schema I Arera.....	26

La Carta di Qualità dei Servizi di Igiene Urbana

1 PREMESSA

La “CARTA DI QUALITÀ DEL SERVIZIO GESTIONE TARIFFE E RAPPORTI CON GLI Utenti” - (di seguito “Carta dei Servizi”) è uno strumento operativo nato con l’obiettivo di definire i principi ai quali il Comune deve uniformarsi a seguito dell’erogazione diretta del servizio di gestione tariffaria, riscossione e rapporto con l’utenza TARI nell’ambito del Servizio Integrato di Gestione dei Rifiuti Urbani.

La Carta dei Servizi rappresenta l’impegno del soggetto Gestore dei Servizi ad assicurare il massimo livello di qualità del servizio nei confronti degli Utenti che usufruiscono del servizio di igiene urbana nel territorio comunale, domestici e non domestici, nel rispetto dei principi, delle regole e degli standard in essa prestabiliti, in modo da garantire la chiarezza del rapporto ed il miglioramento continuo del servizio anche attraverso l’individuazione di idonei strumenti di controllo e monitoraggio. A tal fine, la Carta dei Servizi si propone di illustrare le caratteristiche dei servizi erogati mediante la definizione degli standard di qualità dei servizi, dei diritti degli Utenti e delle modalità di tutela, al fine di garantire l’ottimizzazione della qualità del servizio fornito e allo stesso tempo un migliore rapporto con gli Utenti. Il Comune 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.

La Carta dei Servizi è redatta nel rispetto alla legislazione in materia ambientale Europea e Nazionale e la delibera ARERA 15/2022/R/rif dell’8 gennaio 2022 che disciplina il rapporto tecnico e contrattuale tra le diverse tipologie di utenza e il Gestore dei Servizi.

La presente Carta dei Servizi è adottata in attuazione del contratto di servizio stipulato tra il Comune di RIANO e il soggetto Gestore dei Servizi e descrive le procedure di QUALITÀ CONTRATTUALE e QUALITÀ TECNICA che il GESTORE applica e/o si impegna ad applicare in modo omogeneo per le utenze servite garantendo, se necessario, standard di qualità migliorativi.

2 MODALITÀ OPERATIVE E RAPPORTO CON L’UTENZA

Ai sensi del Decreto Legge 138/2011 Regioni o Province Autonome definiscono per ogni Ambito Territoriale Ottimale gli Enti di Governo preposti ad organizzare il Servizio di Gestione dei Rifiuti Urbani.

Con Legge Regionale è stato deciso di adottare un modello che non prevede l’istituzione degli Ambiti Territoriali Ottimali ma affida l’organizzazione del Servizio ai Comuni che assumono dunque il ruolo di Ente Territorialmente Competente (ETC), mentre Città Metropolitana e Province sono da individuarsi a regime, quindi a valere dal 01/01/2021, come gli Enti di Governo di Ambito.

Il Comune di RIANO è pertanto ETC per l'area che coincide con i propri confini geografici e dove la tariffa per il servizio di gestione integrata dei rifiuti è omogenea.

Il presente documento è redatto da tutti i Gestori del servizio integrato di igiene urbana ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono. L'attuale gestione mediante la quale vengono garantiti i servizi per tutta la durata del piano economico finanziario è affidata a:

Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti (GESTORE CONTRATTUALE)

Comune di RIANO

Gestore dei Servizi Raccolta e trasporto rifiuti (GESTORE TECNICO)

DIODORO ECOLOGIA SRL

Gestore dei Servizi Spazzamento e lavaggio strade (GESTORE TECNICO)

DIODORO ECOLOGIA SRL

Il GESTORE INTEGRATO dei Servizi (di seguito **GESTORE**) è il **Comune di RIANO**

3 OBIETTIVI

La Carta dei Servizi costituisce per tutti i cittadini una base informativa certa sui loro diritti, sul funzionamento dei Servizi e sulle diverse possibilità di utilizzo.

Nella Carta dei Servizi i cittadini e gli utenti dei servizi possono ritrovare la descrizione dei contenuti e delle caratteristiche dei servizi offerti.

La Carta dei Servizi stabilisce:

- 1) i principi fondamentali cui deve ispirarsi l'erogatore dei servizi (Codice Etico),
- 2) i meccanismi di tutela e garanzia della qualità dei servizi offerti:
  - la costante informazione
  - la tutela
  - la valutazione del grado di soddisfacimento
  - il rimborso per il mancato rispetto degli impegni
- 3) strumenti per l'attuazione dei principi indicati.

Le schede di regolamentazione di ciascun servizio erogato sono da intendersi strumenti in continua trasformazione e di periodica valutazione affinché la qualità dei servizi sia in parallela evoluzione.

Gli obiettivi perseguiti sono:

- la corretta gestione delle entrate comunali tributarie e delle attività di competenza del Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti;
- la corretta gestione dei Servizi e delle attività di competenza del Gestore dei Servizi Raccolta e trasporto rifiuti e delle attività dei Servizi di Spazzamento e lavaggio strade;
- la corretta gestione dei rapporti con i cittadini secondo i principi stabiliti dalla legge;
- soddisfare le esigenze dei contribuenti su tutti gli aspetti formali, sostanziali, normativi ed operativi per favorire la definizione spontanea degli adempimenti;
- operare con criteri di responsabilità, attenzione ai bisogni, buona fede, trasparenza ed imparzialità

4 PRINCIPI

Il GESTORE, 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 specifica attenzione a coloro che non hanno particolare dimestichezza con la materia tributaria e nei confronti di soggetti portatori di handicap, anziani e Cittadini appartenenti a fasce sociali deboli.

Il GESTORE:

- Eroga i servizi nel rispetto dei principi di eguaglianza, imparzialità, continuità (erogazione del servizio regolare, continuativa e senza interruzioni), partecipazione, efficienza, efficacia, economicità, obiettività e di quanto previsto nel contratto di servizio.
- Ha quale impegno prioritario la garanzia di un servizio continuo e regolare e di porre in atto tutte le azioni necessarie per le esigenze dell'intera comunità. Tutto il personale è chiamato a collaborare al fine della migliore conduzione dei servizi, consapevole che l'impegno relativo a qualità, sicurezza, salute e ambiente è parte integrante della propria mansione.
- Garantisce la partecipazione dei Cittadini, sia singolarmente che attraverso le associazioni e i comitati di quartiere, attivando forme di collaborazione finalizzate ad assicurare la corretta effettuazione del servizio. A questo fine ciascun Cittadino può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per migliorare l'erogazione del servizio secondo le modalità indicate nel presente documento. Gli elementi presenti nella Carta dei Servizi costituiscono informazioni sulle quali tutti gli utenti potranno indicare eventuali carenze o mancanza di esecuzione.
- Si impegna ad adottare misure idonee al raggiungimento degli obiettivi e a migliorare con continuità i livelli di efficacia ed efficienza del servizio, ricercando soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali che facilitino e migliorino il rapporto con i Cittadini.
- Si rapporta ai Cittadini con rispetto e cortesia in modo da poter rispondere ad ogni sua richiesta, agevolarlo nell'esercizio dei suoi diritti e nell'adempimento degli obblighi dettati dalla disciplina tributaria. Agevola l'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi attraverso procedure amministrative semplici e informazioni esaustive, nel rispetto dei principi di chiarezza e trasparenza.
- Garantisce al Cittadino il diritto di accesso alle informazioni aziendali che lo riguardano ed a garantire che il trattamento dei dati personali acquisiti avvenga nel rispetto delle norme.
- Determina gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica che devono essere rispettati, individuando il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori (**Allegato 1**).

5 VALIDITÀ DELLA CARTA

Gli standard di qualità indicati nella presente Carta sono da considerarsi validi in condizioni normali di servizio. Sono, pertanto, esclusi gli eventi di carattere straordinario ed imprevedibile dovuti a fatti indipendenti dalla volontà e dalle capacità del GESTORE quali eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità pubblica.

La Carta dei Servizi potrà essere aggiornata in base a nuove esigenze e a modifiche normative e contrattuali. Eventuali variazioni degli standard di servizio, derivanti da revisioni e aggiornamenti periodici, saranno comunicate agli utenti entro un tempo massimo di 30/60 giorni mediante avviso sul sito internet del Comune e attraverso la documentazione allegata al primo documento di riscossione utile.

La Carta viene pubblicata con cadenza triennale. Quanto descritto in questa edizione è aggiornato al 01 Gennaio 2023. A fronte di importanti revisioni del servizio, il GESTORE si impegna a pubblicare sui siti aziendali aggiornamenti periodici anche nel corso dell'anno per essere sempre più trasparente e più vicina ai cittadini. Nel caso fosse necessario informare tempestivamente i cittadini, il Gestore si servirà anche di altre modalità di comunicazione (periodico di comunicazione comunale, volantinaggi, App di servizio, etc.).

6 DOVE RICHIEDERLA

È possibile richiedere o avere gratuitamente la Carta:

- Scaricandola dal sito www.comune.riano.rm.it
- Presso l'ufficio tributi del Comune

7 ACCESSIBILITÀ ALLE INFORMAZIONI

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

- a) **Ufficio Clienti**, presso il quale è possibile ottenere tutte le informazioni utili ed il materiale cartaceo relativo ai servizi resi dai Gestori.
- b) **Sportello telefonico** attraverso il quale è possibile:
  - ottenere informazioni relative ai servizi erogati;
  - avanzare reclami e segnalazioni di disservizi;
- c) **Servizio di posta elettronica e PEC**
- d) **Sito internet** contenente le informazioni utili sull'attività dei soggetti Gestori e l'illustrazione dei servizi erogati.

In Allegato 2 i riferimenti.

8 TUTELA DELLA PRIVACY

Il trattamento dei dati personali degli Utenti nell'erogazione dei Servizi avviene nel rispetto delle disposizioni di cui al d.lgs. 196/2003, assicurando l'esercizio dei diritti previsti all'art. 7 del medesimo decreto.

9 SUGGERIMENTI E PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO

9.1 Segnalazioni da parte dell'utenza

Qualsiasi violazione ai principi e agli standard fissati dalla presente Carta dei Servizi, ovvero qualsiasi segnalazione intesa al miglioramento del servizio, può essere segnalata dal diretto interessato direttamente al GESTORE, ovvero via posta/posta elettronica in forma scritta/elettronica, sull'apposita modulistica messa a disposizione e periodicamente revisionata.

Allo scopo di definire i progetti di miglioramento del servizio il GESTORE rende disponibile un resoconto contenente:

- numero, tipo di reclami e seguito dato ad essi;
- confronto con i dati precedentemente riscontrati;
- eventuali suggerimenti e segnalazioni per disfunzioni o miglioramento del servizio.

9.2 Rilevazione da parte del Comune

Il grado di soddisfazione dell'utenza in merito alla qualità del servizio reso potrà avvenire anche attraverso una serie di indagini realizzate tramite analisi periodiche e/o con rilevazioni a campione con somministrazione di questionari agli utenti.

10 ORGANISMO DI CONCILIAZIONE

Le violazioni ai principi della presente Carta dei Servizi possono essere denunciate al GESTORE per iscritto, telefonicamente o con e-mail.

Al momento della presentazione del reclamo, il contribuente deve fornire tutti gli elementi in suo possesso (nome dell'incaricato che aveva seguito la pratica, eventuali fotocopie della medesima etc.) relativamente a quanto si ritiene oggetto di violazione, affinché la società possa provvedere ad una ricostruzione dell'iter seguito. Il GESTORE si attiva tempestivamente per la risoluzione della problematica e risponde entro 30 giorni lavorativi intercorrenti dalla data di ricevimento del reclamo. 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.

La GESTIONE CONTRATTUALE

11 GESTIONE DELLA TARIFFA E DEL RAPPORTO CON GLI UTENTI

Il GESTORE, nell'ambito della potestà regolamentare prevista dall'art. 52 del Decreto Legislativo n° 446/97, istituisce e disciplina la componente TARI dell'Imposta Unica Comunale "IUC" prevista dai commi dal 639 al 705 della legge n° 147/2013 e diretta alla copertura dei costi relativi al servizio di gestione dei rifiuti, in particolare stabilendo le condizioni, modalità e obblighi strumentali per la sua applicazione.

Il GESTORE svolge tutte le funzioni di supporto previste dalla legislazione vigente circa la fiscalità locale, con riferimento alle seguenti competenze:

- recepimento e compimento delle indicazioni dei Responsabili delle Aree che interagiscono con le attività svolte, della Giunta Comunale e del Consiglio Comunale, per ciò che concerne la politica tributaria;
- mantenimento dei contatti con le forze sociali e le organizzazioni di categoria, per quanto attiene alla mera gestione;
- apprendimento di tutte le norme che riguardano la specifica materia, le loro modificazioni e la loro applicazione;
- definizione del Piano Economico Finanziario, della tariffa/tributo, degli atti Regolamentari per i Servizi;
- formazione degli avvisi di accertamento, di liquidazione, dei ruoli coattivi, oltre alla istruttoria del contenzioso tributario;
- organizzazione e gestione delle attività di natura tecnica ed amministrativa circa la istruttoria formale di atti e provvedimenti, acquisizione delle necessarie informazioni presso gli altri settori del GESTORE ovvero presso altre Amministrazioni ed Enti, anche privati, inserimento delle informazioni medesime nel sistema informativo automatizzato e la loro elaborazione, oltre al loro costante aggiornamento;
- organizzazione e gestione del rapporto con i Cittadini, in ordine alla diffusione delle informazioni, della modulistica, nonché della ricezione delle dichiarazioni e delle istanze di parte.

12 OGGETTO

I rapporti tra Utenti e GESTORE sono improntati al principio della collaborazione e della buona fede, secondo quanto stabilito e previsto dall'art. 10, comma 1, della legge n.212/2000 (Statuto del Contribuente).

La Carta dei Servizi ha lo scopo di attuare gli strumenti di comunicazione necessari al miglioramento dei procedimenti per rendere pienamente legittimo il rapporto Cittadini e GESTORE, avviando in tal modo le necessarie procedure per rendere la fiscalità locale rispondente alle aspettative regolate dalle leggi vigenti.

Le indicazioni che seguono contengono indirizzi per l'adeguamento alla legge n.212/2000 sopra citata, al fine di razionalizzare ed applicare le procedure intese a dare maggiore efficienza ed efficacia alla Gestione dei Tributi, avendo riguardo ai diritti del Contribuente.

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.

In aggiunta ai suddetti principi, il GESTORE, assicura che la gestione delle attività e dei processi in atto presso l'Ufficio venga svolta nell'osservanza delle norme di sicurezza per gli utenti ed i lavoratori; inoltre, si impegna a attuare ogni accorgimento affinché l'impatto con l'ambiente venga ridotto al minimo.

Tutti i dipendenti e collaboratori del GESTORE sono obbligati al rispetto delle norme che seguono e si adeguano conseguentemente alle disposizioni stesse

13 IL RAPPORTO CONTRATTUALE

13.1 TARI

Il Comune è titolare della potestà impositiva relativamente alla TARI – Tassa Rifiuti. Unitamente all'importo richiesto in qualità di soggetto attivo del tributo, richiede altresì il TEFA – Tributo provinciale per l'Esercizio delle Funzioni di tutela, protezione e igiene dell'Ambiente, per conto della Città Metropolitana di Roma Capitale alla quale vengono direttamente riversate le riscossioni effettuate con modello di versamento Pago PA ed altre tipologie, da parte dell'Agenzia delle Entrate Riscossione, attraverso l'apposita struttura di gestione.

Il Comune opera secondo la disciplina dettata dalla normativa nazionale in materia di TARI (di cui all'art. 1 commi 641 e seguenti della legge 27 dicembre 2013, n. 147 così come confermato dall'art. 1, commi 738 e 780 della legge 27 dicembre 2019, n. 160 e successive modificazioni ed integrazioni) e dal **Regolamento Comunale per la disciplina della Tassa Rifiuti – TARI** (approvato con delibera di Consiglio Comunale) nel rispetto dei principi di imparzialità e trasparenza del proprio operato nei confronti dei contribuenti, assicurando altresì l'economicità delle attività svolte nonché la loro efficacia ed efficienza.

La tassa sui rifiuti (TARI) è la quota che ogni cittadino deve sostenere per coprire i costi della gestione dei rifiuti urbani.

La disciplina della TARI e relativa modalità di applicazione è disciplinata dal Regolamento TARI approvato dal Comune di RIANO.

La TARI, destinata a coprire integralmente i costi per i servizi di igiene urbana svolti sul territorio e determinati sulla base del piano finanziario del servizio, è dovuta da chiunque occupi o conduca, a qualsiasi titolo, locali o aree coperte o scoperte adibite a qualsiasi uso sul territorio comunale.

Per quanto riguarda le utenze domestiche la tassa viene calcolata considerando sia i metri quadrati dell'abitazione soggetta a tassazione sia il numero dei componenti il nucleo familiare, in modo da avere una correlazione diretta alla produzione dei rifiuti.

Per quanto riguarda le utenze non domestiche la tassa viene calcolata con riferimento ai metri quadri operativi assoggettabili a tassazione e al coefficiente di produzione di rifiuto in base alla categoria merceologica di appartenenza.

Il COMUNE effettua il calcolo del tributo e invia ai contribuenti il modello PagoPA precompilato. All'importo della TARI, deliberato dal COMUNE, si aggiunge il TEFA – Tributo provinciale per l'Esercizio delle Funzioni di tutela, protezione e igiene dell'Ambiente, per conto della Città Metropolitana di Roma Capitale, nella misura determinata dalla stessa, a cui viene riversata totalmente.

Il COMUNE mette a disposizione degli utenti lo Sportello fisico dedicato al servizio (SPORTELLO TARI) al quale gli Utenti/Cittadini si possono rivolgere per chiedere le prestazioni descritte nella presente sezione.

La gestione operativa del tributo comunale è demandata al Funzionario Responsabile TARI, appositamente nominato dalla Giunta Comunale, che si avvale del personale assegnato all'Ufficio Tributi.

13.2 Attivazione del servizio

L'Utente entro 90 giorni solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile si impegna a richiedere **l'attivazione del servizio** (avvio del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani) al GESTORE mediante posta, mail o sportello fisico e online compilando il modulo appositamente redatto che può essere scaricato direttamente dal sito WEB oppure direttamente richiesto presso lo SPORTELLO TARI.

La richiesta di attivazione del Servizio produce effetti dalla data in cui ha avuto inizio il possesso o la detenzione dell'immobile come indicata nella richiesta presentata dall'Utente. A richiesta ricevuta, il GESTORE trasmetterà al nuovo Utente del Servizio entro trenta (30) giorni lavorativi una risposta scritta indicando il **Codice Utente** ed il **Codice Utenza** assegnati e la data a partire dalla quale decorre l'attivazione del servizio ai fini del pagamento della TARI.

13.3 Variazione e cessazione del servizio

Le **richieste di variazione del servizio** (modifica dei presupposti per il pagamento della tariffa) o **cessazione del servizio** (decadenza dei presupposti per il pagamento della tariffa e la contestuale disattivazione del servizio di raccolta), dovranno essere inviate al GESTORE, entro 90 giorni solari dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione, allo SPORTELLO TARI GESTORE mediante posta elettronica o presentate direttamente presso lo sportello TARI utilizzando i moduli appositamente redatti che possono essere scaricati direttamente dal sito WEB www.comune.riano.rm.it oppure direttamente richiesti presso gli Uffici del GESTORE.

Sulla base della richiesta da parte di ogni specifica Utenza, il GESTORE assicura una risposta chiara e trasparente.

13.4 Fatturazione

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

Viene comunicato con apposito avviso di pagamento bonario recapitato al domicilio fiscale di ogni singolo Utente (coincidente con la residenza anagrafica ovvero sede legale, salvo diversa comunicazione) che ha regolarmente denunciato l'occupazione di un immobile sul territorio comunale mediante la dichiarazione TARI, oppure a seguito di accertamento d'ufficio.

L'avviso bonario di pagamento indica l'importo dovuto per la componente rifiuti ed il tributo TEFA e contiene l'ubicazione, la superficie assoggettata a tassazione distinta per categoria tariffaria, le tariffe applicate, l'importo di ogni singola rata e le scadenze nel rispetto delle disposizioni di cui alla delibera ARERA n. 444/2019.

Il Comune, con la determina di approvazione della lista di carico, stabilisce le scadenze di pagamento prevedendo, di norma, tre rate mensili o il pagamento in un'unica soluzione.

L'Utente ha l'obbligo di corrispondere il costo del servizio goduto entro e non oltre la data di scadenza delle rate stabilite e vengono garantite la seguente modalità di pagamento:

- PagoPA;

L'importo dovuto può essere versato presso qualunque ufficio postale o sportello bancario, con le deleghe modello Pago PA precompilate allegate all'avviso di pagamento, ovvero tramite le altre modalità offerte dai servizi elettronici di incasso e di pagamento interbancari e postali, oppure on line:

- 1) Sul sito istituzionale del Comune di Riano www.comune.riano.rm.it accedendo all'area personale con SPID o CIE
- 2) Sul sito internet dell'Agenzia www.agenziaentrateriscossione.gov.it
- 3) Utilizzando il servizio di home banking messo a disposizione dalle banche che offrono il servizio CBILL.

Al documento di pagamento sono allegati i bollettini per l'importo rateale dovuto.

13.5 Reclami

In caso di reclami da parte di qualsiasi Utente, il GESTORE applica una procedura che consente mediante informatizzazione la classificazione di tutte le richieste scritte dell'Utente analizzando se la richiesta è un vero e proprio reclamo o una richiesta di informazioni o di rettifica degli importi addebitati.

Il GESTORE inoltre assicura l'invio di una documentazione contenente la valutazione che attesta la fondatezza o meno delle richieste pervenute corredata da eventuali riferimenti normativi nonché dai tempi necessari per le azioni correttive con la loro descrizione e i tempi di risoluzione.

Il GESTORE garantisce entro trenta (30) giorni una risposta motivata ai reclami in modo chiaro e comprensibile.

13.6 Rettifiche

Laddove nell'avviso di pagamento fossero riscontrati dati non corrispondenti alla situazione del contribuente è possibile attivare la procedura di riesame in autotutela con la presentazione di apposita istanza, ovvero di richiesta verbale per le controversie di più semplice definizione.

Per quanto riguarda eventuali rettifiche per gli importi relativi alle tariffe lo sportello TARI ridefinisce eventuali importi errati verificando l'esattezza del reclamo nonché tutti gli aspetti tecnici previsti dalla normativa sull'applicazione del metodo tariffario.

Le informazioni relative ai tributi e la modulistica necessaria per la gestione di reclami e rettifiche sono disponibili utilizzando i moduli appositamente redatti che possono essere scaricati direttamente dal sito WEB www.comune.riano.rm.it oppure direttamente richiesti presso lo SPORTELLO TARI del GESTORE.

Lo sportello TARI in caso di rettifica degli importi, previa richiesta scritta da parte dell'utenza procede al discarico della partita se non ancora effettuato il pagamento, oppure al rimborso al contribuente. Entro sessanta (60) giorni lavorativi l'ufficio preposto risponde alla richiesta di rettifica degli importi addebitati in modo chiaro e comprensibile.

13.7 Morosità

Il pagamento della bolletta deve avvenire entro il termine indicato sulla stessa.

In caso di omesso, insufficiente o tardivo versamento della TARI alle prescritte scadenze, viene irrogata la sanzione prevista dalla norma.

Al contribuente che non versi alle scadenze riportate sull'avviso bonario di pagamento le somme indicate, è notificata da parte del GESTORE con l'aggiunta delle spese di notifica e comunque entro il 31 dicembre del quinto anno successivo all'anno per il quale il tributo è dovuto, apposito sollecito di versamento con l'indicazione delle somme da versare entro sessanta giorni dalla sua notifica e maggiorato di eventuali spese, ovvero avviso di accertamento.

13.8 Diritto di accesso agli atti

È garantito l'accesso agli atti dell'Ente gestore in conformità alla L. 7 agosto 1990 n. 241 ed il DPR 27 giugno 1992, n. 352 che disciplinano le modalità di accesso agli atti amministrativi.

In particolare, l'Utente ha diritto di esaminare documenti o atti che lo riguardino e di farne copia a sue spese. La richiesta di accesso deve essere motivata e indirizzata al GESTORE che ha trenta (30) gg per rispondere.

13.9 Informazioni al Contribuente

Il GESTORE assume idonee iniziative volte a consentire la completa, costante ed agevole conoscenza delle disposizioni regolamentari e amministrative vigenti in materia tributaria, anche curando la predisposizione di testi coordinati e mettendo gli stessi a disposizione gratuita dei Contribuenti.

Il GESTORE porta a conoscenza dei contribuenti le aliquote e tariffe adottate, con mezzi idonei e tempestivamente, oltre ad ogni altro atto amministrativo modificativo delle funzioni e dei procedimenti.

Il GESTORE provvede a dare esecuzione a quanto sopra fornendo ai Cittadini tutte le notizie utili in ordine agli orari di apertura degli Uffici, alla loro localizzazione, ai numeri di telefono utili, alla posta elettronica ed a quant'altro necessario al riguardo, oltre ai nominativi dei Responsabili dei singoli tributi.

13.10 Conoscenza degli atti e semplificazione

Il GESTORE assicura l'effettiva conoscenza da parte del Contribuente degli atti allo stesso destinati, provvedendo ad inviarli nel luogo dell'effettivo domicilio, quale desumibile dalle informazioni in possesso della stessa Amministrazione o di altre Amministrazioni pubbliche indicate dal Contribuente, ovvero nel luogo ove lo stesso ha eletto domicilio speciale ai fini dello specifico procedimento cui si riferiscono gli atti da comunicare.

Gli atti sono, in ogni caso, comunicati con modalità idonee a garantire che il loro contenuto non sia conosciuto da soggetti diversi dal loro destinatario, ferme restando le disposizioni in materia di notifica degli atti tributari.

Il GESTORE informa il contribuente di ogni fatto o circostanza a sua conoscenza dai quali possa derivare il mancato riconoscimento di un credito ovvero la irrogazione di una sanzione, richiedendogli di integrare o correggere gli atti prodotti che impediscono il riconoscimento, seppure parziale, di un credito.

Il GESTORE, inoltre, assume iniziative volte a garantire che i modelli di comunicazione, le istruzioni ed in generale ogni altra propria comunicazione siano messi a disposizione del contribuente in tempi utili e siano comprensibili anche ai contribuenti sforniti di conoscenze in materia tributaria, così che possano ottemperare alle obbligazioni tributarie con il minor numero di adempimenti e nelle forme meno costose e più agevoli.

In ogni caso ai contribuenti non possono essere chiesti atti, documenti ed informazioni già in possesso del GESTORE o di altre Amministrazioni Pubbliche indicate dal contribuente.

Detti documenti ed informazioni sono acquisiti gratuitamente ai sensi della legge n.241/90, oltre che dalle leggi regolanti le specifiche norme tributarie.

Prima di procedere alla notifica di atti derivati dall'accertamento di tributi risultanti dalle comunicazioni o dichiarazioni qualora sussistano incertezze su aspetti rilevanti della fattispecie, il GESTORE può invitare il contribuente, con mezzi idonei, a fornire i chiarimenti necessari o a produrre i documenti mancanti entro il termine indicato dalla normativa vigente o entro quello concordato con il Comune stesso.

Tale disposizione si applica anche quando, dall'accertamento, emerga la spettanza di un minor rimborso rispetto a quello richiesto dal contribuente.

14 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:

- l'**Autotutela**, ovvero il potere dell'Amministrazione Pubblica di correggere o annullare i propri atti che in sede di riesame siano riconosciuti illegittimi o infondati;
- l'**Interpello**, attraverso apposita istanza all'Ufficio Tributi;
- il **Ricorso alle Commissioni Tributarie**, con avvio dell'iter del processo tributario nei casi in cui il contribuente ritenga illegittima o infondata la pretesa dell'ufficio;
- il **Ricorso al Garante del Contribuente**, previsto dallo Statuto dei diritti del contribuente che opera presso la Direzione Regionale dell'Agenzia delle Entrate con il compito di verificare le irregolarità e le disfunzioni dell'amministrazione fiscale segnalate dai cittadini.

15 DIRITTI E DOVERI DEI CONTRIBUENTI

I dipendenti ed i collaboratori a cui sia affidata l'attività di accertamento, liquidazione e riscossione di tributi comunali sono obbligati ad un corretto comportamento nei confronti dei Contribuenti fornendo le informazioni e gli aiuti richiesti, compatibilmente con le esigenze di servizio e nel rispetto delle norme sulla privacy, per cui l'accesso dei cittadini alle informazioni ed agli atti tributari che li riguardano è organizzato in modo da tutelarne la riservatezza. I contribuenti debbono rispettare gli orari stabiliti, accedendo agli Uffici del GESTORE secondo le regole del buon comportamento.

16 STANDARD RELATIVI ALLA CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

Sono individuati due tipi di standard:

- a) **standard generale di qualità**, caratteristico del servizio offerto all'utenza nella sua globalità e individuato nel successivo **punto 16.1**;
- b) **standard specifico di qualità**, che l'utente può percepire in modo immediato e diretto rispetto al servizio reso, determinato nel successivo **punto 16.2**.

Nel loro insieme, gli standard individuati costituiscono lo strumento per garantire e verificare l'efficacia e l'efficienza del servizio erogato, nonché la soddisfazione degli utenti rispetto allo standard di qualità del servizio prefissato.

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 sulla base dei seguenti indicatori di qualità:

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

Il Comune effettua periodicamente il monitoraggio dell'andamento degli standard di qualità sopra indicati, ossia l'accessibilità da parte dell'utenza e la tempestività nella risposta alle richieste che,

unitamente alle indagini di qualità proposte all'utenza, costituiscono la base di eventuali aggiornamenti degli standard di qualità definiti con la presente Carta dei Servizi.

16.1 Accessibilità

Il Comune garantisce che i servizi di gestione tariffaria, riscossione e rapporto con l'utenza TARI vengano erogati in modo ottimale, favorendo il più possibile la loro accessibilità, assicurandone pertanto un elevato standard di qualità.

L'utente può attivare i procedimenti riportati nel seguente prospetto riepilogativo, dove vengono elencate le prestazioni tipo più frequenti e i riferimenti per la loro fruibilità (con l'aggiunta di specifiche indicazioni di eventuali soggetti terzi che intervengono nel procedimento):

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	MODALITÀ DI RICHIESTA DEL SERVIZIO	RIFERIMENTI
Informazioni verbali o scritte di carattere generale su normativa, tariffe, adempimenti, modalità di versamento	Telefonando, presentando richiesta tramite posta, mail o direttamente allo sportello	Ufficio Tributi Largo Montechiara 1 tel 06901373306 Apertura al pubblico: Martedì dalle ore 15.00 alle ore 17.15 ragioneria-tributi.comune.riano@pec.it tributi@comune.riano.rm.it tributi@comune.riano.rm.it
Creazione nuova utenza, variazioni di dati su utenze esistenti, volture o cessazioni di utenze. Richieste di agevolazioni/riduzioni tariffarie	Presentando richiesta tramite posta, mail o direttamente allo sportello Modulistica reperibile nella sezione TARI del sito istituzionale o presso l'Ufficio Tributi	Ufficio Tributi Largo Montechiara 1 tel 06901373306 Apertura al pubblico: Martedì dalle ore 15.00 alle ore 17.15 ragioneria-tributi.comune.riano@pec.it tributi@comune.riano.rm.it
Informazioni/reclami relativi alla specifica situazione del contribuente	Telefonando, presentando richiesta tramite posta, mail o direttamente allo sportello	Ufficio Tributi Largo Montechiara 1 tel 06901373306 Apertura al pubblico: Martedì dalle ore 15.00 alle ore 17.15 ragioneria-tributi.comune.riano@pec.it tributi@comune.riano.rm.it
Versamenti	Mediante modello di pagamento Pago PA Agenzia Entrate Riscossione Spa - sul sito internet dell'Agenzia www.agenziaentrateriscossione.gov.it - utilizzando il servizio di home banking messo a disposizione dalle banche che offrono il servizio CBILL.	Uffici postali Sportelli Bancari Servizi elettronici di pagamento interbancari e postali
Rimborsi	Richiesta presentata su apposito modulo tramite posta, mail o direttamente allo sportello, entro il termine di 5 anni dal giorno del versamento ovvero da quello in cui è stato definitivamente accertato il diritto alla restituzione.	Ufficio Tributi Largo Montechiara 1 tel 06901373306 Apertura al pubblico: Martedì dalle ore 15.00 alle ore 17.15 ragioneria-tributi.comune.riano@pec.it tributi@comune.riano.rm.it
Richiesta di chiarimenti su atti di accertamento	Telefonando, presentando richiesta tramite posta, mail o direttamente allo sportello	Ufficio Tributi Largo Montechiara 1 tel 06901373306 Apertura al pubblico: Martedì dalle ore 15.00 alle ore 17.15 ragioneria-tributi.comune.riano@pec.it tributi@comune.riano.rm.it
Richiesta di annullamento in sede di autotutela	Presentando richiesta tramite posta, mail o direttamente allo sportello	Ufficio Tributi Largo Montechiara 1 tel 06901373306 Apertura al pubblico: Martedì dalle ore 15.00 alle ore 17.15 ragioneria-tributi.comune.riano@pec.it tributi@comune.riano.rm.it
Richiesta di informazioni su riscossione coattiva (ingiunzioni fiscali)	Telefonando, presentando richiesta tramite posta, mail o direttamente allo sportello	Società incaricata dal GESTORE alla riscossione
Contenzioso	Presentando il ricorso direttamente all'Ufficio Protocollo o via Pec	Ufficio Tributi Largo Montechiara 1 tel 06901373306 Apertura al pubblico: Martedì dalle ore 15.00 alle ore 17.15 ragioneria-tributi.comune.riano@pec.it Commissione Tributaria

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

- Martedì dalle ore 15:00 alle ore 17:15

Il ricevimento degli utenti avviene nelle giornate di ricevimento sopra indicate oppure previo appuntamento telefonico o tramite e-mail. L'Ufficio Tributi può essere contattato al seguente recapito telefonico: **06-901373306** ovvero tramite posta elettronica ai seguenti indirizzi:

- tributi@comune.riano.rm.it
- ragioneria-tributi.comune.riano@pec.it

Nel caso in cui lo standard di accessibilità, il cui indicatore è quantificato nel ventaglio di possibilità messe a disposizione dal Comune per accedere al servizio di gestione tariffaria, riscossione e rapporto con l'utenza TARI, non venga rispettato, gli utenti possono presentare reclamo o, comunque, suggerimenti e proposte di miglioramento del servizio, con le modalità indicate al successivo capitolo.

16.2 Tempestività

Al fine di garantire che i servizi di gestione tariffaria, riscossione e rapporto con l'utenza TARI vengano erogati in modo tempestivo, assicurandone pertanto un elevato standard di qualità, vengono individuati due indicatori.

Il primo indicatore è rappresentato dal tempo di attesa massimo presso l'Ufficio Tributi:

- tempo di attesa allo sportello: medio 10 minuti - massimo 30 minuti.

Per il secondo indicatore, vengono descritte nella tabella che segue le casistiche più frequenti e i relativi riferimenti temporali necessari al loro perfezionamento.

Alle prestazioni tipo individuate sono stati associati degli indicatori di qualità che esprimono il termine massimo entro il quale l'Ufficio si impegna a concludere il procedimento. Ai fini della valutazione della qualità del servizio reso rispetto agli standard prefissati, come termine di paragone è stata indicata, laddove prevista, la scadenza stabilita dalla normativa vigente.

Resta inteso che, qualora l'utente invii la documentazione incompleta o inesatta, rallentando in tal modo il procedimento, l'Ufficio si impegna ad informarlo sullo stato della pratica al fine di trovare una rapida soluzione. A questo proposito, il responsabile del procedimento si impegna, in casi di particolare complessità, a convocare l'utente, anche telefonicamente, per una più rapida risoluzione dei problemi riscontrati.

Anche in questo caso, gli standard indicati devono intendersi validi in condizioni "normali" di operatività, con esclusione delle situazioni straordinarie dovute, ad esempio, a fenomeni naturali eccezionali - epidemiologici, oppure ad eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità Pubblica. Nel caso in cui gli standard di tempestività previsti non vengano rispettati, gli utenti possono presentare reclamo o, comunque, suggerimenti e proposte di miglioramento del servizio, con le modalità indicate al successivo capitolo.

La tabella che segue individua i servizi-tipo erogati dall'ufficio con i relativi standard di legge – ove previsti - e di impegno. Gli utenti possono, in tal modo, verificare se i servizi offerti dagli uffici rispettano la qualità promessa.

PRESTAZIONE TIPO	TERMINE DI LEGGE	TERMINE DI IMPEGNO
Rilascio di informazioni di carattere generale (con riguardo a tariffe, scadenze, adempimenti)	Non specificato	In tempo reale nel caso di richiesta effettuata telefonicamente o direttamente allo sportello; entro 7 giorni lavorativi se presentata per posta o via mail
Rilascio di informazioni relative alla specifica situazione del contribuente	Non specificato	Entro 7 giorni lavorativi nel caso di richiesta effettuata telefonicamente o direttamente allo sportello; entro 15 giorni lavorativi se presentata per posta o via mail
Ricezione di denunce originarie, dichiarazioni di variazione, richieste, comunicazioni	Non specificato	In tempo reale con presentazione della documentazione all'ufficio Protocollo
Rimborso somme non dovute	Entro 180 giorni dalla richiesta (da presentare entro 5 anni dal giorno del pagamento o da quello in cui è stato accertato il diritto alla restituzione)	Entro 180 giorni dalla richiesta (da presentare entro 5 anni dal giorno del pagamento o da quello in cui è stato accertato il diritto alla restituzione). Qualsiasi richiesta di chiarimenti e/o integrazioni da parte dell'ufficio sospende il termine suddetto fino al ricevimento di quanto richiesto.
Discarico somme iscritte a ruolo coattivo e non dovute	Entro 180 giorni dalla richiesta (da presentare entro 60 giorni in caso di notifica di cartella/ingiunzione)	Entro 180 giorni dalla richiesta (da presentare entro 60 giorni in caso di notifica di cartella/ingiunzione)
Annullamento/rettifica di avviso di accertamento	Entro 120 giorni dalla richiesta (da presentare entro 60 giorni in caso di notifica di cartella/ingiunzione)	Entro 120 giorni dalla richiesta (da presentare entro 60 giorni in caso di notifica di cartella/ingiunzione)
Interpello	Entro 120 giorni dalla richiesta	Entro 120 giorni dalla richiesta
Reclamo	Non specificato	Entro 30 giorni dalla presentazione

GESTIONE SERVIZI RACCOLTA RIFIUTI

I servizi di igiene urbana nel territorio del COMUNE sono stati affidati tramite gara d'appalto a **DIODORO ECOLOGIA SRL**.

17 L'AZIENDA E LE SUE CERTIFICAZIONI

La Diodoro Ecologia Srl è una vivace realtà imprenditoriale che da anni opera con successo nel campo dei servizi pubblici di igiene urbana e ambientale, operando tra il Lazio e l'Abruzzo e nella maggioranza dei comuni da essa gestita la % di raccolta differenziata ha raggiunto, se non addirittura superato, il 70%.

La Diodoro Ecologia Srl si fregia delle seguenti Certificazioni

- Certificazione di Qualità UNI EN ISO 9001:2015;
- certificazione per l'Ambiente UNI EN ISO 14001:2015;
- certificazione per la Sicurezza dei lavoratori ISO 45001:2018
- certificazione SA8000: 2014
- certificazione Sistema di gestione anticorruzione ISO 37001:2018

Il Sistema di Gestione per Qualità, Ambiente e Sicurezza viene verificato annualmente da un Ente di certificazione riconosciuto e accreditato da "ACCREDIA".

Tutti i certificati sono liberamente visionabili sul sito internet aziendale nella sezione Società > Certificazioni

18 GLI STRUMENTI

L'Azienda Diodoro Ecologia Srl opera sul territorio del Comune di Riano (RM) servendo un bacino di:

SUPERFICIE: 38,56 km²

RESIDENTI: 10.105 abitanti

SEDE DIREZIONALE: Via Accolle Nr. 18, 64026 Roseto degli Abruzzi

SEDE OPERATIVA: area territoriale Riano (Rm)

ECOSPORTELLO: Via della Repubblica 17/19

NR. DIPENDENTI SEDE OPERATIVA: 21 addetti raccolta

PARCO VEICOLARE: n. 12 automezzi trasporti speciali, 1 macchina d'opera

19 GLI STANDARD DI QUALITÀ

L'Azienda, per monitorare i fattori considerati determinanti per la riuscita del servizio, si prefigge standard qualitativi e quantitativi dalle proprie prestazioni.

Alcuni di tali parametri hanno carattere generale ed attengono al complesso delle prestazioni; altri hanno carattere specifico e del loro rispetto il cittadino-utente può chiedere rendiconto diretto.

L'Azienda assicura l'aggiornamento periodico degli standard prefissati al fine di provvedere ad adeguamenti quali-quantitativi in linea con le esigenze dei servizi

20 SERVIZI DI RACCOLTA DEI RIFIUTI

La prestazione dei servizi si basa:

- su standard generali in base allo schema I Arera
- sulla continuità e sulla regolarità
- sulla qualità in base allo schema I Arera
- sulla tutela dell'ambiente

L'Azienda s'impegna a garantire la continuità e la regolarità del servizio di igiene urbana, attraverso strumenti organizzativi che consentono il controllo sistematico delle attività di servizio programmate, quali:

- la presenza costante durante i turni di lavoro di assistenti addetti alla verifica dei servizi e alla risoluzione delle situazioni problematiche o impreviste
- il collegamento tra gli operatori ed il centro servizi a mezzo di sistema voce e SMS connessi al sistema di comunicazione telefonica
- il monitoraggio delle operazioni svolte da ciascuna unità operativa
- la disponibilità di un'officina di pronto intervento per la riparazione degli automezzi durante il turno di lavoro

In caso di sciopero, oltre agli obblighi di capitolato / progetto, l'Azienda si impegna a concordare con i lavoratori - e con le strutture sindacali ove presenti – l'organizzazione funzionale e operativa destinata a garantire i servizi minimi indispensabili.

Compatibilmente con i necessari criteri di economicità e con le tecnologie offerte sul mercato dell'igiene urbana, l'Azienda è impegnata a limitare il disagio potenzialmente derivante all'utenza:

- per i rumori prodotti durante lo svuotamento dei contenitori e nelle operazioni di pulizia meccanizzata delle vie, adottando tutti gli accorgimenti che a ciò si rendono necessari

Per i servizi di igiene urbana vengono impiegati automezzi e motomezzi:

- idonei al trasporto dei rifiuti
- dotati di caratteristiche tecniche tese a limitare i rumori e gli odori e ad evitare le perdite di liquidi
- di dimensioni conformi alla viabilità della zona operativa
- tenuti in perfetta efficienza

20.1 Standard specifici inerenti alla raccolta dei rifiuti urbani

La frequenza di svuotamento dei contenitori viene rispettata indipendentemente dal livello di riempimento.

L'eventuale mancato svuotamento è da imputare a cause di forza maggiore, quali veicoli in sosta non autorizzata o interruzioni stradali o mancata esposizione negli orari prefissati

Nell'arco delle 24 ore successive viene in ogni caso garantito lo svuotamento del contenitore o comunque, se trattasi di materiale conforme, nel giorno corretto di raccolta.

20.2 Gli impegni di Capitolato

L'Azienda s'impegna a che:

- i servizi di raccolta rifiuti siano puntuali, completi ed efficaci
- lo svuotamento dei contenitori e la pulizia delle aree previste per lo spazzamento siano puntuali ed efficaci

Le richieste che si porranno ai cittadini saranno di:

- porre i rifiuti in sacchi ben chiusi e conferire i sacchi all'interno dei contenitori stradali
- chiudere il coperchio del contenitore stradale per il conferimento
- conferire alla sera i rifiuti dalle ore 22 alle 05 sia nel periodo invernale che nel periodo estivo
- ove il contenitore solitamente utilizzato fosse pieno, non abbandonare il sacchetto a terra ma conferirlo messo sopra al contenitore stesso per dare meno ingombro possibile alla strada
- per i beni durevoli ed i rifiuti ingombranti di origine domestica prenotare il ritiro a domicilio tramite un numero dedicato)
- per i rifiuti interessati dalle raccolte differenziate, utilizzare sempre le modalità di ogni specifica raccolta
- i cartoni da imballaggio che non entrano nei sacchi dati in dotazione vanno schiacciati e consegnarli ai servizi di raccolta differenziata nei giorni indicati dalla raccolta.

21 STANDARD SPECIFICI INERENTI ALLA RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI DIFFERENZIATI

21.1 Attrezzature per la raccolta

La fornitura dei contenitori per la raccolta differenziata è in capo al Comune che consegna all'azienda (la quale integra se necessario) il numero sufficiente e necessario per far fronte alle richieste di nuove attivazioni ed eventuali sostituzioni da parte degli utenti.

L'Azienda fa sì che la frequenza di svuotamento dei contenitori venga rispettata indipendentemente dal livello di riempimento.

L'eventuale mancato svuotamento è da imputare a cause di forza maggiore, quali veicoli in sosta non autorizzata o interruzioni stradali o mancata esposizione negli orari prefissati

Nell'arco delle 24 ore successive viene in ogni caso garantito lo svuotamento del contenitore se trattasi di rifiuto conforme.

21.2 Gli impegni di Capitolato

L'Azienda s'impegna a:

- richiedere al Comune il numero necessario di contenitori per la raccolta differenziata sufficienti e necessari per far fronte alle nuove attivazioni e /o sostituzioni ed integrarli laddove necessario
- che i servizi di raccolta rifiuti siano puntuali, completi ed efficaci
- che lo svuotamento dei contenitori e la pulizia delle aree previste per lo spazzamento siano puntuali ed efficaci

Le richieste che si porranno ai cittadini saranno di:

- collaborare a tutte le forme di raccolta differenziata suddividendo i rifiuti in casa non mescolare i rifiuti urbani pericolosi assieme agli altri rifiuti
- porre i rifiuti in sacchi ben chiusi e conferire i sacchi all'interno dei contenitori
- chiudere il coperchio del contenitore stradale per il conferimento
- conferire i rifiuti dalle 22 alle 5 sia nel periodo invernale che nel periodo estivo
- ove il contenitore solitamente utilizzato fosse pieno, non abbandonare il sacchetto a terra ma conferirlo messo sopra al contenitore stesso per dare meno ingombro possibile alla strada
- per i beni durevoli ed i rifiuti ingombranti di origine domestica prenotare il ritiro a domicilio tramite un numero dedicato
- per i rifiuti interessati dalle raccolte differenziate, utilizzare sempre le modalità di ogni specifica raccolta
- segnalare al gestore la necessità di eventuali interventi aggiuntivi di raccolta differenziata
- nel dubbio, segnalare al gestore il rifiuto "diverso" prima di mescolarlo agli altri

21.3 Programma di raccolta dei rifiuti

La programmazione del servizio di raccolta dei rifiuti è disponibile sul sito internet alla pagina:

<http://www.diodoroecologia.it/wp-content/uploads/2013/12/RIANO-2023.pdf>

22 STANDARD SPECIFICI INERENTI I SERVIZI COMPLEMENTARI

Nei giorni di svolgimento dei mercati verranno spazzate le superfici adibite a vendita con l'asportazione dei rifiuti in forma differenziata.

Sul suolo pubblico sono collocati cestini, di varia capienza e con apposite etichette, che hanno la funzione di ricevere i piccoli rifiuti conferiti dai passanti.

L'azienda provvederà alla rimozione di rifiuti ingombranti e di qualunque altro rifiuto abbandonato sul suolo pubblico, classificato come urbano ai fini della raccolta, entro e non oltre le 24 ore successive alla segnalazione da parte dell'Ente, per un numero di interventi annui previsti dalla documentazione di gara (per volumi superiori ad 1 metro cubo e fino ad un massimo di volume di 5 metri cubi per intervento/abbandono).

L'azienda, inoltre, provvederà alla raccolta di tutti i rifiuti abbandonati lungo le strade (buste di immondizia abbandonate, piccoli depositi di rifiuti ai lati della strada) aventi volume inferiore ad 1 metro cubo. In tal caso le attività saranno svolte dalle squadre impegnate nelle raccolte dell'indifferenziato e/o dalle squadre impegnate nella pulizia delle aree verdi e/o dello svuotamento dei cestini.

Nei Comuni in cui non è presente un centro di raccolta l'Azienda organizza su base mensile delle giornate ecologiche in cui i cittadini possono conferire i rifiuti differenziati che non sono oggetto della raccolta domiciliare nel numero e misura stabiliti dall'ente comunale nei propri regolamenti.

Nel Comune di Riano il secondo e l'ultimo sabato del mese viene organizzata una giornata ecologica presso l'area sita in Largo Montechiara, ove le utenze possono recarsi dalle ore 9 alle ore 12 e conferire le tipologie di rifiuto differenziato che non sono oggetto della raccolta domiciliare.

22.1 Continuità e regolarità dei servizi

L'Azienda s'impegna a garantire:

- la continuità e la regolarità dei servizi sopra elencati, sulla base delle frequenze previste nel capitolato/progetto
- ad assicurare l'organizzazione necessaria per garantire l'esecuzione dei servizi indispensabili in caso di:
  - sciopero del personale
  - condizione atmosferica particolarmente avversa

22.2 Standard specifici inerenti ai servizi su chiamata: Prenotazioni

Ogni Utente può prenotare gli interventi di raccolta a domicilio dei beni durevoli e dei rifiuti ingombranti telefonando al numero dedicato **800959579**, oppure **0765422580**, o tramite la specifica **App IoRiciclo**, messa a disposizione degli utenti e scaricabile con applicativi Android e IOS sui propri smartphone.

22.3 Sequenza di effettuazione dei servizi a chiamata

L'Azienda esaudisce le richieste in ordine cronologico di chiamata, nel rispetto dei principi di eguaglianza e imparzialità, fatti salvi gli aggiustamenti necessari per ottimizzare l'attività della squadra durante l'orario di lavoro.

Solo per situazioni di oggettiva e comprovabile urgenza viene data precedenza all'Utente in difficoltà.

22.4 Informazioni al cittadino-Utente

Eventuali richieste di chiarimento sui servizi di raccolta rifiuti o di spazzamento stradale possono essere rivolte al **numero dedicato 800959579**, oppure **0765422580** in orario di ufficio dalle 8 alle 13 dal lunedì al sabato.

L'Azienda assicura una puntuale informazione ai cittadini-utenti adottando, in particolare, i seguenti strumenti:

Materiale – bollettino informativo

Ogni qualvolta vengono modificate le modalità di raccolta dei rifiuti o di espletamento delle raccolte differenziate, sia in modo continuativo che per necessità puntuali e limitate nel tempo (es. sperimentazioni), viene data comunicazione ai cittadini interessati tramite volantinaggio, abitazione per abitazione, o ricorrendo a cartelli posti a fianco dei punti di conferimento dei rifiuti e tramite pubblicazioni sul sito della Diodoro e tramite App IoRiciclo.

Mass-media

L'Azienda, attraverso gli organi di comunicazione, divulga le modalità di interruzione o sospensione dei servizi, le modificazioni delle prestazioni in caso di sciopero del personale, e ogni altra eventuale informazione la cui diffusione viene ritenuta opportuna e necessaria.

23 GESTIONE SERVIZI SPAZZAMENTO

L'Azienda svolge tutte le attività ordinarie di pulizia manuale e meccanizzata ovvero di rimozione di rifiuti sulle aree pavimentate pubbliche e di uso pubblico del territorio di competenza.

La pulizia del suolo pubblico è effettuata sia manualmente, sia attraverso ausili meccanici e comprende anche i servizi di lavaggio delle strade.

Nello specifico, le principali attività di pulizia svolte dall'Azienda sono le seguenti:

SPAZZAMENTO MECCANIZZATO: Il servizio viene svolto mediante spazzatrice, autista ed un operatore di appoggio, dedicato alle attività di asservimento alla spazzatrice e per gli interventi in tratti non accessibili alla spazzatrice stessa. Gli operatori sono dotati di idonea attrezzatura per il convogliamento dei rifiuti verso la spazzatrice

SPAZZAMENTO MANUALE: Il servizio prevede la pulizia manuale da parte di un operatore, di itinerari definiti, nelle aree dove non è possibile il servizio con spazzatrice ovvero relativo alla pulizia dei cestini stradali. Il servizio comprende: svuotamento dei cestini stradali e sostituzione del sacco con pulizia dell'area circostante al fine di rimuovere i rifiuti gettati a terra, raccolta dei rifiuti abbandonati sul territorio comunale di pertinenza, pulizia manuale delle aree verdi

Il servizio di spazzamento stradale è strutturato secondo le modalità definite dal contratto di servizio.

La frequenza degli interventi di pulizia e spazzamento sopra descritti è variabile in funzione delle caratteristiche di ogni area interessata (intensità commerciale, mercati, densità abitativa, punti di interesse, ecc.) e sulla base della specifica domanda di servizio.

L'Azienda s'impegna a garantire la continuità e la regolarità dei servizi sopra elencati sulla base della programmazione del servizio predisposta dall'Azienda in accordo con l'Amministrazione Comunale e pubblicata sul sito internet

24 RAPPORTI CON IL CITTADINO-UTENTE

I dipendenti dell'Azienda sono tenuti a rapportarsi ai cittadini-utenti con rispetto e cortesia, a rispondere alle loro domande ed alle loro esigenze.

Gli operatori dell'Azienda sono altresì tenuti ad indicare le proprie generalità, sia nel rapporto personale, sia nelle comunicazioni telefoniche, al fine di facilitare gli utenti in caso di eventuale ripetizione del contatto.

25 DOVERE DI VALUTAZIONE

Al fine di valutare la qualità del servizio reso, l'Azienda intende promuovere sondaggi presso i cittadini, per conoscerne il grado di soddisfazione.

Anche l'analisi dei reclami telefonici e dei reclami scritti inoltrati dagli utenti costituiscono per l'Azienda un utile riferimento per la definizione di programmi di miglioramento continuo dei servizi di igiene urbana e collaterali.

Sul sito sono pubblicati e accessibili questionari di soddisfazione del cliente sui servizi resi, nonché moduli di segnalazioni e reclami.

26 LA SICUREZZA

L'Azienda considera prioritaria la sicurezza dei cittadini e dei propri lavoratori.

In particolare:

- i veicoli utilizzati rispondono alle normative di sicurezza e sono sottoposti frequentemente a lavaggio e periodicamente a revisione; particolare attenzione è posta al controllo dei gas di scarico
- in accordo con le normative vigenti, ogni lavoratore riceve adeguata informazione e periodica formazione sui rischi in cui può incorrere durante il lavoro
- ogni lavoratore per funzione, mansione, turnazione viene dotato dei necessari DPI per il sicuro svolgimento della propria attività così come valutazione specifica presente nel DVR aziendale.

27 LIVELLO GENERALE DI QUALITÀ CONTRATTUALE SCHEMA I ARERA

Tempo massimo risposta a reclami e richieste scritte	30 gg
Tempo media attesa servizio telefonico	240 secondi
Tempo massimo di attesa allo sportello	n.a.
Tempo massimo ritiro rifiuti ingombranti	30 gg
Tempo massimo interventi da segnalazioni	48 h
Numero interruzioni servizio	n.a
Tempo massimo recupero interruzioni servizio di raccolta	24 h
Tempo massimo recupero interruzioni servizio spazzamento	24 h
Tempo massimo intervento dalla chiamata	2 gg lavorativi
Tempo di risposta alle richieste che non richiedono verifica o sopralluogo	10 gg lavorativi

Allegato 1 - Schema regolatorio deliberato dal Comune di RIANO

Allegato 2 - Contact Center

Allegato 3 - Modulo segnalazioni, richieste di informazioni, reclami

Allegato 1

Schema regolatorio individuato dal Comune di RIANO

LIVELLO QUALITATIVO 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

Il GESTORE si impegna a garantire agli Utenti un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, a rispondere ai loro bisogni e ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

Il personale preposto al contatto telefonico è tenuto ad indicare, su richiesta, le proprie generalità o il codice di riconoscimento assegnato internamente dall'Impresa.

Il personale a contatto con gli Utenti, o che si rechi a domicilio degli stessi, è tenuto ad esporre il tesserino di riconoscimento recante fotografia e nominativo.

Allegato 2

CONTACT CENTER E ACCESSIBILITÀ ALLE INFORMAZIONI

GESTORE CONTRATTUALE – Comune di RIANO

INDIRIZZO : Largo Montechiara 1 – 00060 Riano - RM

CENTRALINO: 06-9013731

SPORTELLO TARI : 06-901373306

EMAIL: tributi@comune.riano.rm.it

PEC: ragioneria-tributi.comune.riano@pec.it

ORARI

Martedì dalle ore 15.00 alle ore 17.15

Telefonicamente è possibile ricevere indicazioni sulle scadenze e ogni chiarimento in merito alla propria posizione.

Presso gli uffici è possibile ricevere e/o fornire ogni chiarimento sulle modalità di esecuzione dei pagamenti e/o in merito alla propria posizione.

Sito: www.comune.riano.rm.it

Responsabile della protezione dei dati personali (RPD-DPO) Avv. Fiorenzo Rossi

Titolare del trattamento dei dati personali: Sindaco del Comune di Riano Luca Giovanni Attilio Abbruzzetti

GESTORE TECNICO – Gestore dei Servizi Raccolta e trasporto rifiuti e Gestore dei Servizi

Spazzamento e lavaggio strade– DIODORO ECOLOGIA SRL

INDIRIZZO: Via Accolle 18 – Roseto degli Abruzzi

TELEFONO : **0765422580**

NUMERO VERDE: **800959579**

risposta diretta da parte di un operatore nella fascia oraria dalle 8.00 alle 14.00 per sei giorni alla settimana e segreteria telefonica in orari differenti a completamento delle 24 ore giornaliere

EMAIL info@diodoroecologia.it lazio@diodoroecologia.it

PEC diodoroecologia@pec.it

Sito: <http://www.diodoroecologia.it/>

App: IoRiciclo

Responsabile della protezione dei dati personali (RPD-DPO) Dott. Renato Gambella

Titolare del trattamento dei dati personali l'azienda Diodoro Ecologia Srl nella figura del legale rappresentante Ercole Diodoro

MODULO SEGNALAZIONI, RICHIESTE DI INFORMAZIONI, RECLAMI

Inviare a
(una fra le opzioni)

Spett.le
Comune di RIANO
UFFICIO TRIBUTI
Largo Montechiara 1

Spett.le
GESTORE TECNICO - Gestore dei Servizi
Raccolta e trasporto rifiuti – DIODORO
ECOLOGIA SRL
Via Accolle 18 – Roseto degli Abruzzi

TIPO DI RICHIESTA	
<i>Indicare che tipo di richiesta si intende effettuare</i>	
Gestione contrattuale	Gestione tecnica
☐ Segnalazione	☐ Contatto operatore
☐ Richiesta di informazioni	☐ Rottura/manutenzione contenitore
☐ Bolletta/Fattura/Avviso di pagamento	☐ Omissione servizio raccolta
☐ Richiesta rettifica di fatturazione	☐ Mancato ritiro di ingombranti a domicilio
☐ Reclamo	☐ Igiene urbana e del suolo carente
	☐ Scortesia del personale
	☐ Altri servizi ambientali
	☐ Reclamo

Il/La sottoscritto/a

Nome _____ Cognome _____

Nato a _____ Prov. ____ il _____

Residente in _____ N. _____

Città _____ Prov. ____ CAP _____

C.F. _____ P.IVA _____

Codice cliente _____

In qualità di _____

Azienda _____

(se persona giuridica)

MODALITÀ DI RISPOSTA

(Indicare come si preferisce ricevere risposta (barrare la casella corrispondente))

Posta (inserire indirizzo se diverso da quello di fornitura) _____

E-mail (inserire indirizzo) _____