

Schema di
CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI
SCHEMA TIPO COMUNI

Bacino territoriale di Gualdo
in vigore dal 01/01/2023

SOMMARIO

1	PREMESSA.....	3
1.1	Oggetto ed ambito di applicazione.....	3
1.2	Principali riferimenti normativi	5
2	PRESENTAZIONE DEL GESTORE	7
2.1	Informazioni sul gestore	7
2.2	Territori serviti e perimetro di riferimento	7
2.3	Scelta dello schema di servizio	7
2.4	Certificazioni di qualità	8
2.5	Principi fondamentali ai quali si ispira il gestore nell'espletamento delle proprie attività e ai quali il personale dipendente e gli incaricati devono attenersi.....	8
2.5.1	<i>Rispetto delle normative e onestà</i>	8
2.5.2	<i>Eguaglianza di trattamento</i>	8
2.5.3	<i>Imparzialità</i>	9
2.5.4	<i>Continuità</i>	9
2.5.5	<i>Chiarezza e trasparenza</i>	9
2.5.6	<i>Efficienza ed efficacia</i>	9
2.5.7	<i>Partecipazione</i>	9
2.5.8	<i>Tutela dell'ambiente</i>	10
2.5.9	<i>Cortesia</i>	10
2.5.10	<i>Semplificazione delle procedure</i>	10
2.5.11	<i>Privacy</i>	10
2.6	Servizi erogati	10
2.7	Trasparenza	11
2.8	Tutela dell'utente.....	13
3	STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO	14
3.1	Indennizzi riconosciuti agli utenti in caso di violazione degli standard di qualità e delle modalità di riconoscimento	17
4	VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO.....	18

1 PREMESSA

1.1 Oggetto ed ambito di applicazione

La presente Carta della Qualità dei Servizi (di seguito “Carta”; “Carta della Qualità” o “CdQ”) è stata predisposta **Comune di Gualdo** relativamente ai servizi di igiene urbana svolti direttamente dall'Amministrazione Comunale.

La Carta della Qualità è redatta in conformità a quanto stabilito da ARERA nella **Delibera n. 15/2022** ed in particolare:

- **riporta il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori**
- **contiene**, con riferimento a ciascun servizio, **l'indicazione degli obblighi di servizio**
- **contiene**, con riferimento a ciascun servizio, **l'indicazione degli indicatori e relativi standard di qualità contrattuale e tecnica previsti dall'ARERA**
- **contiene**, con riferimento a ciascun servizio, **l'indicazione degli standard ulteriori o migliorativi previsti dall'Ente territorialmente competente.**

La Carta della Qualità di gestione dei rifiuti urbani ed assimilati è il documento attraverso il quale il gestore dei servizi, in qualità di erogatore di pubblico servizio, indica i principi fondamentali e gli standard di qualità del servizio e dichiara agli utenti gli impegni che assume per garantire il miglioramento della qualità del servizio, sulla base di quanto definito con l'Ente Territorialmente Competente (ETC), il soggetto pubblico di regolazione del servizio.

La Carta della Qualità in particolare:

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

La Carta della Qualità deve intendersi integrativa dei seguenti documenti con particolare riferimento agli aspetti quali-quantitativi dei servizi, compresi gli standard di qualità che il gestore si impegna a rispettare:

- a) **il regolamento del servizio di gestione rifiuti** ove sono stabilite le modalità del servizio di raccolta, trasporto e conferimento dei rifiuti al fine di garantire una distinta gestione delle diverse frazioni dei rifiuti e promuoverne il recupero;
- b) **il regolamento per l'applicazione della tariffa** vigente in cui sono indicati i criteri applicativi della tariffa quali soggetti passivi, superfici soggette, modalità di calcolo, agevolazioni e riduzioni, fatturazione e riscossione, accertamenti e controversie, rimborsi, recuperi e penalità.

La presente Carta della Qualità sarà recepita nella Carta della Qualità Unica del servizio di Igiene Urbana approvata dall'ETC, che sarà resa disponibile presso l'Ufficio relazioni con il Pubblico del Comune, l'ufficio tributi e sul sito internet del Comune.

Presso i precedenti punti di contatto l'utente potrà altresì reperire materiale informativo in cui sono riportati:

- a) le modalità specifiche di erogazione del servizio;

La Carta della Qualità verrà aggiornata a cura del Comune in qualità di Gestore per adeguarsi alle nuove disposizioni normative – con particolare riferimento ai provvedimenti ARERA - che dovessero sopravvenire nel periodo dell'affidamento. L'ETC potrà in ogni caso richiedere l'aggiornamento della Carta anche prima delle suddette scadenze.

1.2 Principali riferimenti normativi

Si precisa che per il servizio di gestione dei rifiuti urbani, a differenza di altri servizi regolati dall'ARERA, la normativa non prescrive uno schema di riferimento unico per la predisposizione della Carta della Qualità. Pertanto, per gli aspetti di qualità attinenti ai rapporti tra gestore del servizio e utente a livello nazionale, si fa riferimento:

- alla direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri 27 gennaio 1994 *“Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”*;
- la legge Regione marche n. 24/2009;
- al decreto-legge 12 maggio 1995, n. 163 *“Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni”*, convertito con modificazioni dalla L. 11 luglio 1995, n. 273; all'art. 2 dispone l'emanazione di schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici tramite decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri e l'adozione di tali schemi da parte delle pubbliche amministrazioni entro 120 giorni dalla stessa pubblicazione.
- alla legge 14 novembre 1995, n.481; affida ad ARERA il compito - tra gli altri - di promuovere la tutela degli interessi di utenti e consumatori, tenuto conto della normativa comunitaria in materia e degli indirizzi di politica generale formulati dal Governo, nonché di contemperare, nella definizione del sistema tariffario, gli obiettivi economico - finanziari dei soggetti esercenti il servizio con gli obiettivi generali di carattere sociale.
- all'art. 11 comma 2 legge 30 luglio 1999 n. 286, come modificato dal D. Lgs.150/2009 *“Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n.59”*;
- al decreto legislativo n. 152 del 3 aprile 2006 *“Norme in materia ambientale”*, parte quarta *“Norme in materia di gestione dei rifiuti e di bonifica dei siti inquinati”*;
- alla legge n. 244/2007 (legge finanziaria per il 2008) art. 2 comma 461 *“Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008)”*; in particolare, all'art. 1, comma 461, si prevede l'obbligo per il soggetto gestore di redigere e pubblicare la Carta dei Servizi in conformità a intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel Contratto di Servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie, nonché le modalità di ristoro dell'utenza;
- alla legge 24 marzo 2012, n. 27. Conversione, con modificazioni, del decreto-legge 24 gennaio 2012, n. 1, *“Misure urgenti in materia di concorrenza, liberalizzazioni e infrastrutture”*;
- al decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 sul Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni;

- alla legge 27 dicembre 2017, n. 205 *“Bilancio di previsione dello Stato per l’anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020”* che ha assegnato ad ARERA funzioni di regolazione e controllo in materia di rifiuti urbani, precisando che tali funzioni sono attribuite *“con i medesimi poteri e nel quadro dei principi, delle finalità e delle attribuzioni, anche di natura sanzionatoria, stabiliti dalla legge 481/95”*;
- alla delibera 444/2019/R/rif ARERA *“Disposizioni in materia di trasparenza nei servizi di gestione dei rifiuti urbani e assimilati”*;
- alla delibera ARERA 18 gennaio 2022 n.15/2022/R/rif sulla Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

2 PRESENTAZIONE DEL GESTORE

2.1 Informazioni sul gestore

2.2 Territori serviti e perimetro di riferimento

La presente Carta della Qualità è riferita ai servizi erogati dal Comune in qualità di gestore di parte dei servizi di igiene urbana.

In particolare, ai fini degli adempimenti di cui alla Deliberazione ARERA n.15/2022 il Comune risulta gestore dei servizi riportati in tabella:

Perimetro gestionale	Comune di Gualdo	Note
Gestore tariffe e rapporto con gli utenti	SI	
Gestore spazzamento e lavaggio delle strade	SI	
Gestore raccolta e trasporto	NO	
Gestore rifiuti ingombranti	NO	
Gestore Pronto Intervento	NO	

2.3 Scelta dello schema di servizio

ATA Macerata in qualità di ETC, con proprio atto n. 32 del 28.03.2022 ha stabilito che l'ambito tariffario coincidente con il Comune di Gualdo sia posizionato nello **Schema I** ai sensi di quanto previsto dall'art. 3 del TQRIF allegato alla delibera ARERA 15/2022.

COMUNE	SCHEMA REGOLATORIO	LIVELLO QUALITATIVO
Gualdo	SCHEMA I	BASE

In considerazione del posizionamento di cui sopra, nella seguente tabella è riportato il quadro delle disposizioni applicabili al Comune, tenuto conto anche delle disposizioni dell'ETC di cui all'atto n. XX del XX.XX.XXXX (determina approvazione deroghe da parte dell'ETC, in fase di predisposizione)

Perimetro gestionale	Comune di Gualdo
Titolo I - CARTA DELLA QUALITÀ	SI
Titolo II - ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO	SI
Titolo II - CONSEGNA DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA	NO
Titolo III - RECLAMI	SI
Titolo III - RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI	SI
Titolo III - RICHIESTE SCRITTE DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI	SI
Titolo IV - SPORTELLI FISICI E ONLINE	SI
Titolo IV - SERVIZIO TELEFONICO	SI
Titolo V - MODALITÀ E PERIODICITÀ DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI	SI
Titolo VI - SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA	NO
Titolo VII - INTERVENTI PER DISSERVIZI NEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO	NO
Titolo VII - INTERVENTI PER DISSERVIZI NEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE	SI

Titolo VII - INTERVENTI PER RIPARAZIONI DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE	NO
Titolo VIII - CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO	NO
Titolo IX - CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO STRADE	SI
Titolo X - SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI	NO
Titolo XI - INOLTRO DEI RECLAMI E DELLE RICHIESTE DI INFORMAZIONE, ATTIVAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO AI GESTORI COMPETENTI	SI
Titolo XI - INOLTRO DEI RECLAMI E DELLE RICHIESTE NON DI COMPETENZA AI GESTORI DEI RELATIVI SERVIZI	SI

2.4 Certificazioni di qualità

Il conseguimento e il mantenimento nel tempo delle certificazioni costituiscono una garanzia per i clienti della volontà aziendale di miglioramento continuo e di attendibilità dei dati forniti, anche indipendentemente dai controlli svolti dall'Agenzia o da altri Soggetti a ciò deputati secondo le vigenti norme di legge.

Il Comune non è dotato di certificazioni di qualità.

2.5 Principi fondamentali ai quali si ispira il gestore nell'espletamento delle proprie attività e ai quali il personale dipendente e gli incaricati devono attenersi

2.5.1 Rispetto delle normative e onestà

I servizi e le attività sono gestiti secondo le migliori tecnologie e modalità operative, e comunque nel rispetto delle regole e dei principi generali previsti dalla vigente legislazione.

2.5.2 Equaglianza di trattamento

L'erogazione dei servizi è ispirata al principio di uguaglianza dei diritti degli utenti e senza discriminazione di sesso, razza o religione. Garantisce la parità di trattamento degli utenti stessi, a parità di condizioni del servizio prestato nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura.

Il Gestore si impegna a raggiungere, previa adeguata programmazione, il medesimo livello di servizio reso agli utenti in tutto il territorio di competenza, compatibilmente con le differenti caratteristiche territoriali e nel rispetto delle indicazioni della normativa e pianificazione vigente.

Si impegna a prestare una particolare attenzione, nell'erogazione del servizio, nei confronti dei soggetti diversamente abili, anziani ed appartenenti a fasce sociali deboli, conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.

A tale scopo il gestore provvede a:

- **organizzare e mantenere attivo un sito web funzionante ed accessibile**, nel rispetto degli standard internazionali volto a rendere i contenuti informativi raggiungibili e fruibili al maggior numero di soggetti, cercando di eliminare, per quanto possibile, gli ostacoli, di tipo tecnologico (computer non aggiornati, compatibilità con differenti browser e risoluzioni video) e relativi alle disabilità (difficoltà visive);

- **garantire**, per quanto possibile, **l'accesso alle informazioni anche agli utenti stranieri**, predisponendo appositi sistemi di agevolazione per l'accesso ai servizi amministrativi e commerciali quali la possibilità di richiedere/fornire informazioni via mail in diverse lingue (almeno italiano ed inglese), la pubblicazione ed ostensione presso gli sportelli fisici e sul sito internet di opuscoli informativi in diverse lingue contenenti le informazioni di base);
- **ridurre al minimo**, per quanto possibile, **l'attesa agli sportelli fisici** per le persone disabili, gli anziani, le donne in evidente stato di gravidanza;
- **in occasione di interruzioni programmate o non programmate nell'erogazione del servizio a minimizzare il disagio conseguente**

2.5.3 Imparzialità

Il servizio viene prestato con obiettività, equità, giustizia e imparzialità nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono.

2.5.4 Continuità

Il Gestore assicura un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni e, qualora queste dovessero verificarsi, di contenere al minimo i tempi di disservizio adottando misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile ed informando quest'ultimi sulle motivazioni e la durata del disservizio.

La mancanza di servizio può essere imputabile solo a **cause di forza maggiore** (compresi gli impedimenti di terzi), **guasti** o **manutenzioni necessarie** a garantire qualità e sicurezza dello stesso, legittime azioni di tutela dei diritti dei lavoratori del settore (con salvaguardia dei minimi di servizio come da specifica normativa).

2.5.5 Chiarezza e trasparenza

Il Gestore:

- garantisce un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio
- nel redigere qualsiasi messaggio nei confronti degli utenti, pone la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli stessi.

2.5.6 Efficienza ed efficacia

Il soggetto Gestore persegue l'obiettivo del continuo e progressivo miglioramento dei servizi, adottando soluzioni tecnologiche e organizzative adeguate al continuo incremento dell'efficienza e dell'efficacia delle prestazioni erogate a tutela del cittadino e della qualità ambientale.

2.5.7 Partecipazione

L'utente ha il diritto di richiedere al Gestore tutte le informazioni e i chiarimenti che lo riguardano, a presentare reclami e istanze, a produrre memorie, osservazioni e documenti, cui il Gestore stesso è tenuto a dare riscontro.

Il Gestore garantisce sempre la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori.

2.5.8 Tutela dell'ambiente

Nell'attuazione dei propri compiti il Gestore si impegna a garantire, l'efficienza dei mezzi e degli impianti quotidianamente usati, nonché il costante controllo delle emissioni e dispersioni sul suolo, nell'aria e nell'acqua.

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

2.5.9 Cortesia

Il Gestore si impegna a garantire agli utenti un rapporto basato sulla cortesia, educazione e rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo.

2.5.10 Semplificazione delle procedure

Il Gestore si impegna a proporre all'utente procedure semplici e ne facilita l'accesso alla documentazione.

2.5.11 Privacy

Il gestore si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del D.lgs. 196/2003 "*Codice in materia di protezione dei dati personali*", come modificato da ultimo dal D.lgs. 101/2018 di adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016. In particolare, i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere al gestore la corretta erogazione del servizio e sugli stessi sono effettuate le operazioni necessarie a tal fine, quali raccolta, registrazione, conservazione, consultazione, modificazione, raffronto, cancellazione e qualunque altra operazione tra quelle previste dal codice privacy.

Ferme restando le comunicazioni effettuate in esecuzione di obblighi di legge, i dati personali potranno essere comunicati, nella misura necessaria e sufficiente all'espletamento di alcune fasi delle attività sopra menzionate e, conseguentemente, trattati solo a tali fini dagli altri soggetti quali: società controllate dal gestore, banche, istituti di credito, studi legali, società di recupero crediti, società di assicurazione del credito, aziende che operano nel settore dei trasporti, consulenti e liberi professionisti, soggetti titolati ad elevare sanzioni amministrative secondo quanto previsto dalla normativa in materia.

2.6 Servizi erogati

Si riportano i servizi erogati nel Comune di riferimento:

- **gestione della TARI**, emissione documenti di riscossione, gestione accertamento e contenziosi, gestione rapporto con gli utenti, gestione banche dati utenze;
- **spazzamento e lavaggio strade**: spazzamento manuale e con ausilio meccanico delle strade del centro storico e della periferia, svuotamento cestini.

In caso di modifiche di rilievo ai servizi (es. variazioni strutturali, quali modifiche delle modalità di raccolta, modifiche al calendario, ecc.), sarà data preventiva comunicazione agli utenti attraverso i principali canali di comunicazione (ad es. sito web, newsletter, messaggistica, social media, cartellonistica elettronica, tv e media locali, ecc.), almeno entro 30 gg solari prima la decorrenza, ai sensi di quanto previsto dal Testo Integrato della Trasparenza (TITR) approvata ARERA con Del. 444/2019.

2.7 Trasparenza

Il Comune si impegna a mantenere aggiornata un'apposita sezione del proprio sito internet, raggiungibile al seguente indirizzo: www.comune.gualdo.mc.it, accessibile dalla home page, all'interno della quale reperire le seguenti informazioni inerenti all'ambito territoriale in cui si colloca l'utenza, in particolare:

- a) **ragione sociale del gestore che eroga il servizio integrato** di gestione dei rifiuti urbani, ovvero del gestore che effettua le attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, del gestore della raccolta e trasporto e del gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade, qualora tali attività siano effettuate da soggetti distinti;
- b) i **recapiti telefonici, postali e di posta elettronica** per l'invio di reclami, richieste di informazioni, di rettifica degli importi addebitati, di rateizzazione, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio, segnalazioni di disservizi, prenotazioni del servizio di ritiro su chiamata, richieste di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché recapiti e orari degli sportelli online e fisici (ove presenti);
- c) la **modulistica per l'invio di reclami**, liberamente accessibile e scaricabile;
- d) **le informazioni in merito a eventuali campagne straordinarie di raccolta dei rifiuti urbani e a nuove aperture o chiusure di centri di raccolta**;
- e) **le istruzioni** per il corretto conferimento dei rifiuti urbani al servizio di raccolta e trasporto;
- f) **la Carta della qualità del servizio** integrato di gestione dei rifiuti urbani di cui all'articolo 5 del TQRIF, liberamente scaricabile;
- g) **la percentuale di raccolta differenziata conseguita nel Comune o nell'ambito territoriale** in cui è ubicata l'utenza, con riferimento ai tre anni solari precedenti a quello in corso, calcolata come indicato all'Articolo 10, commi 10.1 e 10.2 del TITR;

- h) il **calendario e orari di effettuazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade** oppure **frequenza** di effettuazione del servizio nonché, in ogni caso, eventuali divieti relativi alla viabilità e alla sosta;
- i) le **regole di calcolo della tariffa**, con indicazione in forma fruibile per gli utenti, anche attraverso esempi, delle variabili su cui si basa il calcolo della quota fissa e della quota variabile, delle riduzioni applicabili agli utenti domestici e non domestici, dei meccanismi di conguaglio, delle imposte applicabili;
- j) le **informazioni per l'accesso alle eventuali riduzioni tariffarie** accordate agli utenti in stato di disagio economico e sociale e la relativa procedura, ove le suddette riduzioni siano previste;
- k) gli estremi degli **atti di approvazione della tariffa** per l'anno in corso con riferimento all'ambito o ai comuni serviti;
- l) il **regolamento TARI** o regolamento per l'applicazione di una tariffa di natura corrispettiva emanato ai sensi dell'articolo 1, comma 668, della legge n.147/13;
- m) le **modalità di pagamento** ammesse con esplicita evidenza della modalità di pagamento gratuita prevista dal TQRIF;
- n) le **scadenze per il pagamento** della tariffa riferita all'anno in corso;
- o) le **informazioni rilevanti** per il caso di ritardato od omesso pagamento, ivi inclusa l'indicazione, per quanto applicabile, del tasso di interesse di mora e/o di penalità e/o sanzioni, nonché tutte le indicazioni utili affinché l'utente sia messo in condizione di procedere tempestivamente al pagamento dell'importo dovuto;
- p) la/e **procedura/e per la segnalazione di errori** nella determinazione degli importi addebitati, e di errori e/o variazioni nei dati relativi all'utente o alle caratteristiche dell'utenza rilevanti ai fini della commisurazione della tariffa, con relativa modulistica, ivi inclusi i moduli per la richiesta di rettifica degli importi addebitati, liberamente accessibile e scaricabile, nonché le tempistiche e le modalità di rettifica degli importi non dovuti da parte del gestore;
- q) l'indicazione della possibilità di ricezione dei **documenti di riscossione in formato elettronico** nonché della relativa procedura di attivazione;
- r) **eventuali comunicazioni** agli utenti da parte dell'Autorità relative a rilevanti interventi di modifica del quadro regolatorio o altre comunicazioni di carattere generale destinate agli utenti; in tali casi il testo della comunicazione viene reso noto al gestore tramite il sito internet dell'Autorità e deve essere pubblicato sul sito internet dei soggetti di cui al precedente comma 2.2 entro 30 (trenta) giorni solari dalla pubblicazione sul sito internet dell'Autorità;
- s) **i recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento**, gli interventi di competenza del gestore, con indicazione di quelli che possono essere attivati direttamente dall'utente, secondo quanto previsto dall'articolo 49 del TQRIF;
- t) **il posizionamento della gestione** nell'ambito della matrice degli schemi regolatori, di cui all'articolo 3 del TQRIF;
- u) **gli standard generali di qualità** di competenza del gestore ai sensi del TQRIF, ivi inclusi gli eventuali standard aggiuntivi o migliorativi individuati dall'Ente territorialmente competente, e il grado di rispetto di tali standard, con riferimento all'anno precedente;

- v) **la tariffa media applicata** alle utenze domestiche del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani e l'articolazione dei corrispettivi applicati alle utenze domestiche e non domestiche;
- w) **le modalità e i termini per l'accesso alla rateizzazione** degli importi;
- x) **modalità e termini per la presentazione delle richieste** di attivazione, variazione e cessazione del servizio.

Inoltre l'utente potrà richiedere informazioni e assistenza ai seguenti punti di contatto:

- **Numero verde** del Comune: sarà a disposizione dell'utenza a far data dal 31/03/2023;
- **Sportello fisico** sito temporaneamente in Piazzale Falcone - aperto nei seguenti giorni: dal lunedì al sabato dalle ore 09.00 alle ore 13.00 e il martedì dalle ore 15.00 alle ore 18.00.

2.8 Tutela dell'utente

Le eventuali violazioni alla presente Carta devono essere comunicate tramite posta o e-mail all'ETC, che compirà gli opportuni accertamenti e comunicherà le determinazioni in merito.

Al momento della presentazione della violazione, l'utente dovrà fornire tutte le informazioni in suo possesso relativamente a quanto verificatosi, indicando anche le proprie generalità ed un numero telefonico ed un indirizzo al quale è rintracciabile.

La presente Carta sarà mantenuta aggiornata funzionalmente ai servizi effettivamente espletati sul territorio gestito dal Gestore.

3 STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Gli standard di qualità del servizio introdotti da ARERA sono determinati dai seguenti fattori fondamentali:

- **continuità del servizio**, attraverso la regolarità nell'erogazione del servizio prestato 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

In considerazione dello schema regolatorio di riferimento del Comune e del perimetro gestionale si riportano di seguito gli obblighi di servizio da rispettare da parte del Gestore.

TQRIF ARERA - OBBLIGHI DI SERVIZIO PREVISTI	Schema Regolatorio I		
	Obbligo	Competenza del Comune	Note ()
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all'Articolo 5	SI	SI	
Modalità di attivazione del servizio di cui all'Art. 6 e 7	SI	SI	
Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui all'Art. 10 e 11	SI	SI	
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Art.13,17,18	SI	SI*	
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online di cui all'Art. 19 e 22	NO	SI*	
Obblighi di servizio telefonico di cui all'Art.20 e 22	SI	SI*	
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V ad eccezione dell'Art 28.3	SI	SI	
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi di cui all'Art.29 e 30	NO	NO	
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all'Art. 32	NO	NO	
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di cui all'Art. 35.1	NO	NO	
Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto di cui Art. 35.2	NO	NO	
Nelle gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, ovvero anche laddove l'implementazione di tali sistemi non assicuri ancora un'adeguata copertura del territorio servito, predisposizione di un Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità di cui all'Art. 35.3 e 35.4	NO	NO	
Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto di cui all'Art 36	NO	NO	
Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Art. 42.1	SI	SI	
Registrazione delle interruzioni del servizio spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Art. 43	NO	NO	
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Art.48	NO	NO	

(*) *obblighi di competenza del Gestore ma anche di altri gestori dei servizi operanti nel Comune ciascuno per i profili di propria competenza*

In particolare, in considerazione delle attività gestite e dello schema regolatorio di riferimento, il Comune di Gualdo, in qualità di gestore delle attività di gestione delle tariffe/spazzamento, è tenuto a rispettare dall'01.01.2023 gli obblighi previsti dal TQRIF riportati nella tabella successiva

Profilo	art. TQRIF	Adempimenti correlati agli obblighi regolatori	Note specifiche del gestore
Modalità per l'attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani	6	Il Gestore della tariffa e rapporto con gli utenti deve mettere a disposizione dell'utente il modulo per l'attivazione del servizio scaricabile dalla home page del sito internet del gestore in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici, laddove presenti, ovvero compilabile online, conforme al TQRIF.	
Contenuti minimi della risposta alle richieste di attivazione del servizio	7	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 gli elementi minimi previsti dal TQRIF, tra cui la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della TARI, ovvero della tariffa corrispettiva, l'attivazione del servizio.	
Modalità per la variazione o cessazione del servizio	10	Il Gestore della tariffa e rapporto con gli utenti deve mettere a disposizione dell'utente il modulo per la variazione/cessazione del servizio scaricabile dalla home page del sito internet del gestore in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici, laddove presenti, ovvero compilabile online, conforme al TQRIF.	
Contenuti minimi della risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio	11	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 variazione e cessazione del servizio, indicando nella stessa gli elementi minimi previsti dal TQRIF, tra cui la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della TARI, ovvero della tariffa corrispettiva, la variazione o cessazione del servizio.	
Procedura di presentazione dei reclami scritti	17	Il gestore deve mettere a disposizione dell'utente un modulo per trasmettere il reclamo scritto e la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati. Il modulo deve essere scaricabile dalla home page del sito internet del gestore, disponibile presso i punti di contatto con l'utente, ovvero compilabile online.	
Procedura di presentazione dei reclami scritti	17	Il gestore fornisce attraverso il servizio telefonico e/o i punti di contatto le modalità per la presentazione dei reclami scritti e delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati	
Contenuti minimi della risposta motivata ai reclami scritti	18	Il gestore è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta motivata ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni o di rettifica degli importi addebitati, utilizzando una terminologia di uso comune, nonché ad indicare nella stessa gli elementi minimi previsti dal TQRIF tra cui l'eventuale valutazione documentata rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata. Nella risposta deve inoltre riportare i tempi delle eventuali azioni correttive poste in essere per risolvere quanto indicato dall'utente.	
Contenuti minimi della risposta motivata ai reclami scritti	18	Il gestore nella risposta scritta alla richiesta di rettifica è tenuto a riportare oltre a quanto sopra il dettaglio del calcolo effettuato per verificare la correttezza degli importi addebitati	
Obblighi di servizio telefonico	20	Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e il gestore della raccolta e trasporto devono disporre di almeno un numero verde totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza.	
Contenuti informativi minimi dei punti di contatto con l'utente	22	Il gestore tramite i punti di contatto previsti dallo schema regolatorio deve consentire all'utente di richiedere informazioni e istruzioni in merito a: i) frequenza, giorni e orari delle raccolte e dello spazzamento e lavaggio delle strade; ii) elenco aggiornato dei rifiuti conferibili e eventuale calendario di ritiri; iii) descrizione delle corrette modalità di conferimento, iv) ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri di raccolta ed elenco dei rifiuti conferibili; v) ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri per lo scambio e/o per il riuso gestiti dall'affidatario del servizio o da altri soggetti con esso convenzionati; vii) eventuali agevolazioni tariffarie per l'autocompostaggio e modalità per l'ottenimento della compostiera.	
Modalità e strumenti di pagamento in regime di TARI	24	Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti deve garantire all'utente almeno una modalità di pagamento gratuita dell'importo dovutoper la fruizione del servizio.	
Modalità e strumenti di pagamento in regime di TARI	24	Qualora il gestore preveda una modalità di pagamento onerosa, non può essere eventualmente addebitato all'utente un onere superiore a quello sostenuto dal gestore stesso per l'utilizzo di detta modalità.	
Periodicità di riscossione	26	Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti deve ad inviare almeno una volta all'anno il documento di riscossione secondo le modalità e con i contenuti prescritti agli Articoli 4, 5, 6, 7 e 8 del TITR	

Periodicità di riscossione	26	Nel caso in cui il numero di rate o la frequenza di invio del documento di riscossione siano maggiori di 1 anno (con due rate), il gestore deve garantire che le scadenze dei termini di pagamento delle singole rate siano fissate a intervalli regolari nel corso dell'anno, in coerenza con il periodo a cui è riferito ciascun documento
Modalità per la rateizzazione dei pagamenti	26	In presenza di una frequenza di riscossione annuale, il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto a garantire all'utente almeno due rate di pagamento a scadenza semestrale (allegando i bollettini al documento di riscossione)
Modalità per la rateizzazione dei pagamenti	27	L'utente può richiedere ulteriori rateizzazione di ciascuna delle rate nei seguenti casi: i) utenti beneficiari del bonus sociale per settori elettrico e/o gas e/o settore idrico, ii) ulteriore utente disagiato individuato da ETC, iii) l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti emessinegli ultimi 2 anni
Modalità e tempo di rettifica degli importi non dovuti	28	Il gestore, qualora le verifiche evidenzino un credito a favore dell'utente, procede ad accreditare l'importo erroneamente addebitato senza ulteriori richieste da parte dell'utente, attraverso detrazione dell'importo nel primo documento utile, rimessa diretta nei casi previsti dal TQRIF
Modalità per la segnalazione di disservizi nella raccolta	32	Il gestore consente all'utente la possibilità di segnalare disservizi relativi al servizio di spazzamento a mezzo posta, via e-mail, tramite il servizio telefonico, o tramite lo sportello fisico/online (ove previsto)
Modalità per la segnalazione di disservizi nello spazzamento e lavaggio delle strade	32	Il gestore consente all'utente la possibilità di segnalare disservizi relativi al servizio di spazzamento a mezzo posta, via e-mail, tramite il servizio telefonico, o tramite lo sportello fisico/online (ove previsto)
Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade	42	Il gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade predispose un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio, da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada e area mercatale, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività, consentendo l'individuazione dei servizi espletati puntualmente rispetto a quelli pianificati

In considerazione dello schema regolatorio di riferimento del Comune (Schema I) e del perimetro gestionale, non è prevista dal 01.01.2023 l'applicazione di Standard Generali di qualità stabiliti da ARERA nel TQRIF. L'applicazione degli Standard di qualità sarà introdotta nei successivi periodi regolatori.

3.1 Indennizzi riconosciuti agli utenti in caso di violazione degli standard di qualità e delle modalità di riconoscimento

Questo elemento è previsto nella normativa generale, ma non è ancora stato regolato da ARERA. Si attendono, per l'inserimento nella Carta della qualità, le determinazioni di ARERA in merito.

4 VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO

La presente Carta del servizio ha validità pluriennale anche se, su base annuale, i contenuti della Carta stessa potranno essere aggiornati o revisionati in relazione a modifiche normative, cambiamenti di tipo tecnico e/o organizzativo, ecc.

Qualsiasi tipo di modifica sarà comunicata agli utenti entro un tempo massimo di **60 giorni** mediante avviso sul sito internet del Comune e attraverso la documentazione allegata al primo documento di riscossione utile.

La Carta è disponibile sul sito internet del comune all'indirizzo www.comune.gualdo.mc.it, nonché presso gli uffici comunali siti in Viale Vittorio Veneto, 4 (temporaneamente delocalizzati in Piazzale Falcone).