CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

COMUNE DI

MONTESILVANO

PREMESSA 4
1. CHE COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO 4
2. RIFERIMENTI NORMATIVI 5
3. CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO 6
3.1. INFORMAZIONI SUI GESTORI DEL SERVIZIO INTEGRATO 6
3.2. TERRITORIO SERVITO 6
3.3. SCELTA DELLO SCHEMA REGOLATORIO 6
3.4. CERTIFICAZIONI E SISTEMI DI QUALITÀ 7
3.5. I PRINCIPI FONDAMENTALI 8
3.5.1. Rispetto delle normative ed onestà 8
3.5.2. Eguaglianza 8
3.5.3. Imparzialità 9
3.5.4. Continuità 9
3.5.5. Partecipazione 9
3.5.6. Efficienza ed efficacia 10
3.5.7. Chiarezza e Comprensibilità 10
3.5.8. Sicurezza e rispetto di ambiente e salute 10
3.5.9. Cortesia 10
3.5.10. Semplificazione delle procedure 10
3.6. DESCRIZIONE DEI SERVIZI EROGATI 11
3.6.1. Attività di raccolta e trasporto 11
3.6.2. Attività di spazzamento e lavaggio delle strade 14
3.6.3. Attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti 15
3.6.3.1. Attivazione, variazione e cessazione del servizio 16
3.6.3.2. Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti 18
3.6.3.3. Ulteriore rateizzazione 18
3.7. PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE 18
3.8. RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI 20
3.8.1. Reclami scritti e richieste di informazioni 21
3.8.2. Modalità e tempo di Rettifica degli importi non dovuti 23
3.8.3. Segnalazioni per disservizi e/o riparazione della attrezzatura di raccolta 23
3.9. STANDARD DI QUALITÀ RELATIVI ALLE PRESTAZIONI EROGATE 25
3.9.1. Quali sono gli standard di qualità del servizio 25
3.9.2. Tabella 2 – Obblighi di servizio previsti dallo Schema Regolatorio – Appendice I TQRIF 26
3.9.3. Tabella.1 – Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani 27
Tabella.1 – Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei

rifiuti urbani previsti lo Schema Regolatorio I – MINIMO 27
3.10. PRIVACY 29
3.11. VALIDITÀ DELLA CARTA DELLA QUALITÀ 30

PREMESSA

La nuova regolazione sulla qualità del servizio rifiuti, introdotta dall'ARERA con la delibera n. 15 del 18 gennaio 2022, pone in capo all'Ente territorialmente competente (di seguito ETC) l'obbligo di approvare per ogni gestione un'unica Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani. In caso di pluralità di gestori dei singoli servizi, l'ETC dovrà anche integrare in un unico testo coordinato i contenuti delle Carte di qualità predisposte dai singoli gestori ciascuno per i servizi di rispettiva competenza.

La Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani dovrà poi:

- essere pubblicata sul sito web del gestore del servizio integrato, ovvero di ciascun gestore dei singoli servizi che lo compongono;
- essere conforme alle disposizioni del TQRIF allegato alla sopracitata delibera 15/2022;
- indicare il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori;
- contenere, con riferimento a ciascun servizio, l'indicazione degli obblighi di servizio, degli indicatori e dei relativi standard di qualità contrattuale e tecnica previsti dall'Autorità, nonché degli standard ulteriori o migliorativi previsti dall'Ente territorialmente competente.

1. CHE COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

La Carta dei Servizi rappresenta il documento con cui il Comune di Montesilvano, descrive agli utenti le modalità di svolgimento delle attività del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani.

A tale scopo nella Carta della qualità sono indicati in particolare:

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

La Carta della Qualità Unica del servizio integrato dei rifiuti urbani, approvata dell'Ente Territorialmente Competente, è disponibile sui seguenti siti web:

Gestore/Comune	Attività svolta	Sito Web
Comune di Montesilvano	attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti.	https://www.comune.montesilvano.pe.it/
Formula Ambiente S.p.A.	attività di raccolta e trasporto	https://formulambiente.it/montesilvano/
Formula Ambiente S.p.A.	attività di spazzamento e lavaggio strade	https://formulambiente.it/montesilvano/

2. RIFERIMENTI NORMATIVI

I principali riferimenti normativi sono:

- D.P.C.M. del 27/01/94, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" pubblicato nella G.U. 22 febbraio 1994, n. 43;
- D.P.C.M. del 19/05/1995 "Schema generale di riferimento della Carta dei servizi pubblici sanitari" pubblicato nella G.U. 31 maggio 1995, n. 125 e nel quale sono emanati schemi generali di riferimento di Carte di Servizi pubblici;
- D.L. 30/07/1999 n. 286 "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" pubblicato nella G.U. 18 agosto 1999, n. 193, che prevede (Art. 11) l'obbligo dell'utilizzo dello strumento della Carta dei Servizi da parte dei soggetti erogatori, al fine di assicurare la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;
- Legge 27 luglio 2000, n. 212 "Statuto dei diritti del contribuente";
- Direttiva 24/03/2004 della Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento Funzione Pubblica "Rilevazione della qualità percepita dai cittadini", pubblicata in G.U. del 5 aprile 2004, n. 80;
- Legge 24/12/2007 n. 244, pubblicata in G.U. del 28 dicembre 2007, n. 300 e che prevede (Art. 2, comma 461) 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.
- D. Lgs. 27 ottobre 2009, n. 150 in materia di ottimizzazione del lavoro pubblico, di efficienza e trasparenza delle Pubbliche Amministrazioni, come modificato dal

D. Lgs. n. 74/2017. Questo Decreto prevede, fra l'altro, la rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi, e lo sviluppo qualitativo e quantitativo delle relazioni con i cittadini, e in particolare con i destinatari dei servizi;

- D. Lgs. 14 marzo 2013 n. 33 in tema di "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni;
- Delibera ARERA n. 444/2019/R/rif Disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati;
- Delibera ARERA n. 15/2022/R/rif Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF).

3. CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

3.1. INFORMAZIONI SUI GESTORI DEL SERVIZIO INTEGRATO

Nella tabella che segue, i gestori dei singoli servizi che compongono il perimetro gestionale, assoggettato alla deliberazione ARERA n. 15/2022/R/RIF, per l'ambito tariffario in questione:

Attività	Gestore/Comune
attività di raccolta e trasporto;	Formula Ambiente S.p.A.
attività di spazzamento e lavaggio strade;	Formula Ambiente S.p.A.
attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti.	Comune di Montesilvano

3.2. TERRITORIO SERVITO

Il territorio e l'ambito tariffario a cui si applica la presente Carta della Qualità è il Comune di Montesilvano.

3.3. SCELTA DELLO SCHEMA REGOLATORIO

Il Comune di Montesilvano ha scelto lo schema regolatorio indicato nella tabella seguente, individuando il proprio posizionamento, sulla base del livello qualitativo previsto del servizio svolto dal Comune di Montesilvano e dagli altri gestori dei singoli servizi e descritto nella presente Carta della Qualità.

<table>
<tr><td colspan="2" rowspan="2">SCHEMI REGOLATORI</td><td colspan="2">PREVISIONI DI OBBLIGHI E STRUMENTI DI CONTROLLO IN MATERIA DI QUALITÀ TECNICA

(CONTINUITÀ, REGOLARITÀ, E SICUREZZA DEL SERVIZIO)</td></tr>
<tr><td>QUALITÀ TECNICA = NO</td><td>QUALITÀ TECNICA= SI</td></tr>
<tr><td rowspan="4">PREVISIONI DI OBBLIGHI IN MATERIA DI QUALITÀ CONTRATTUALE</td><td rowspan="2">QUALITÀ CONTRATTUALE = NO</td><td>SCHEMA I

LIVELLO QUALITATIVO MINIMO</td><td>SCHEMA III

LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO</td></tr>
<tr><td>SI</td><td>NO</td></tr>
<tr><td rowspan="2">QUALITÀ CONTRATTUALE = SI</td><td>SCHEMA II

LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO</td><td>SCHEMA IV

LIVELLO QUALITATIVO AVANZATO</td></tr>
<tr><td>NO</td><td>NO</td></tr>
</table>

L'Ente territorialmente competente, anche su proposta motivata del gestore, può determinare eventuali obblighi di servizio e standard di qualità migliorativi e ulteriori rispetto a quelli previsti nello schema regolatorio di riferimento.

3.4. **CERTIFICAZIONI E SISTEMI DI QUALITÀ**

Di seguito per ogni singolo gestore sono riportate tutte le certificazioni ottenute inerenti al tema della qualità.

Formula Ambiente S.p.A.	
Certificazione	**Norma**
Sistema di Gestione per la Qualità	UNI EN ISO 9001
Sistema di Gestione Ambientale	UNI EN ISO 14001
Sistemi di gestione della salute e della sicurezza sul lavoro	UNI EN ISO 45001

Sistemi di gestione per la prevenzione della corruzione	UNI EN ISO 37001

3.5. I PRINCIPI FONDAMENTALI

I gestori dell'ambito tariffario indicato al precedente punto 3.1 garantiscono che i servizi e le attività previsti nella presente Carta della Qualità siano gestiti rispettando i seguenti principi fondamentali.

3.5.1. Rispetto delle normative ed onestà

I servizi e le attività previsti nella presente carta siano gestiti secondo le migliori tecnologie e modalità operative, e comunque nel rispetto delle regole e dei principi generali previsti dalla vigente regolazione.

3.5.2. Eguaglianza

L'erogazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani ed assimilati è ispirata al rispetto del principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione fra gli stessi per motivi di sesso, razza, religione, ecc. Viene garantita la parità di trattamento nello svolgimento del servizio prestato fra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie o fasce di utenti, nei limiti resi possibili dalle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale gestito, comunque impegnandosi a raggiungere, previa adeguata programmazione, il medesimo livello di servizio reso agli utenti in tutto il territorio di competenza. I gestori si impegnano a prestare 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. Per "accessibilità" si intende un insieme di tecniche ed applicazioni progettuali volte a rendere i contenuti informativi di un sito Web raggiungibili e fruibili dal 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 inerenti al servizio in diverse ecc.);
- 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 minimizzare il disagio conseguente;
- favorire il pagamento rateizzato delle fatture di importo superiore alla media delle fatture relative ai 24 mesi precedenti (se il dato è disponibile), tenendo presente che, per i Comuni in regime di TARI in cui il riscossore è il gestore le modalità di riscossione sono determinate dal Comune.

3.5.3. **Imparzialità**

Il servizio viene prestato ispirando il proprio comportamento nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. In funzione di tale obbligo deve essere svolta l'erogazione del servizio e devono essere interpretate le clausole generali e specifiche dei documenti di regolazione dello stesso e la normativa di settore.

3.5.4. **Continuità**

Viene assicurato un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni secondo le modalità previste nella convenzione di servizio. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, il gestore deve intervenire per risolvere nel più breve tempo possibile il problema, adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile, provvedere, a richiesta, a fornire agli stessi tempestive informazioni sulle motivazioni e la durata del disservizio e garantire le prestazioni indispensabili per la tutela della salute e della sicurezza dell'utente. La mancanza di servizio può essere giustificata 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).

3.5.5. **Partecipazione**

La Delibera ARERA 15/2022 pone il cittadino al centro del sistema, garantisce sempre la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, che per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori. L'utente può produrre reclami, memorie e documenti; prospettare osservazioni, cui il gestore è tenuto a dare riscontro. I gestori acquisiscono periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso, secondo le modalità indicate nel prosieguo della presente Carta. L'utente ha comunque diritto di accedere ai documenti ed alle informazioni detenuti dal gestore rispetto ai quali l'utente medesimo vanti un interesse diretto,

concreto e attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è chiesto l'accesso, ai sensi di quanto stabilito dagli artt. 22 e ss. della Legge 7 agosto 1990 n. 241 recante "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi" e s.m.i.

3.5.6. **Efficienza ed efficacia**

Il servizio è erogato in modo da garantirne l'efficienza e l'efficacia nell'ottica del miglioramento continuo, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.

3.5.7. **Chiarezza e Comprensibilità**

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

3.5.8. **Sicurezza e rispetto di ambiente e salute**

I soggetti gestori, nell'attuazione dei propri compiti, si impegnano 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, viene garantita, nei limiti delle proprie competenze, la tutela della salute e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori, nonché la salvaguardia dell'ambiente. I gestori sono tenuti a rispettare, anche per quanto attiene gli appalti, le leggi che disciplinano le attività in tali settori, con particolare riguardo al D. Lgs. 9 aprile 2008, n. 81 in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro. Resta comunque dovere civico e responsabilità degli utenti contribuire alla qualità del servizio adottando comportamenti rispettosi dell'ambiente e del pubblico decoro.

3.5.9. **Cortesia**

Nello svolgimento delle sue funzioni i gestori si impegnano a garantire agli utenti un rapporto basato sulla cortesia, educazione e rispetto reciproco.

3.5.10. **Semplificazione delle procedure**

I gestori del servizio si attivano al fine di rendere maggiormente agevole l'accesso alla documentazione semplificando le procedure che gli utenti sono tenuti a seguire.

3.6. DESCRIZIONE DEI SERVIZI EROGATI

3.6.1. Attività di raccolta e trasporto

Il gestore delle attività di raccolta e trasporto è la Ditta Formula Ambiente S.p.A..

Il calendario di raccolta dei rifiuti è reperibile al seguente link:

https://formulambiente.it/montesilvano/

- ***Continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto***

Il gestore della raccolta e trasporto dei rifiuti si impegna con gli utenti a garantire che il servizio sia il più possibile regolare e continuativo, e lo fa strutturando una mappatura delle diverse aree di raccolta, predisponendo un *"Programma delle attività di raccolta e trasporto"*, dal quale è possibile evincere il calendario dettagliato del servizio, in cui viene indicato per ciascuna strada: data, fascia oraria, frazione della raccolta.

Il "*Programma delle attività di raccolta e trasporto"* - comprensivo della mappatura delle aree di raccolta stradale e di prossimità - approvato dall'Ente Territorialmente Competente è disponibile al seguente link:

https://formulambiente.it/montesilvano/

- ***Interruzioni del servizio di raccolta e trasporto***

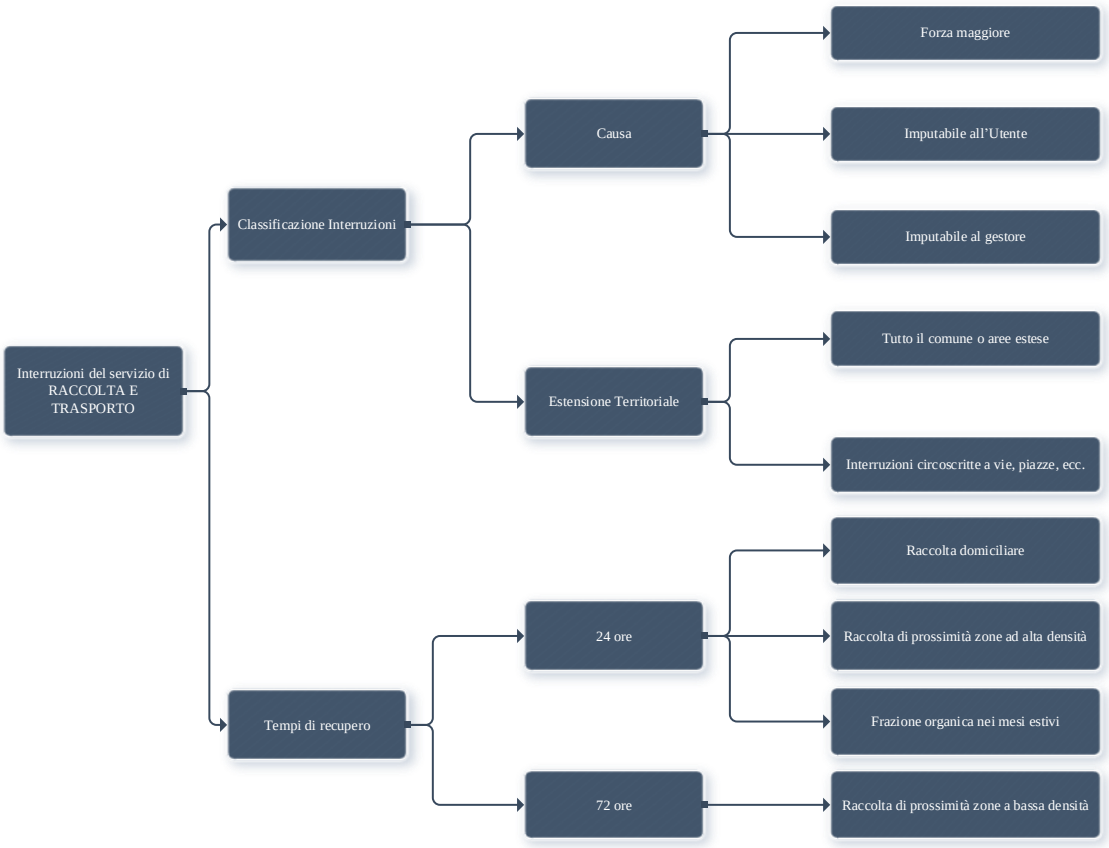
In caso di interruzioni del servizio di raccolta e trasporto, rispetto a quanto stabilito nel "Programma delle attività di raccolta e trasporto", queste vengono classificate in base alla estensione della zona fra:

a) rilevanti per tutto il comune o comunque in aree estese;
b) interruzioni circoscritte.

Ulteriore classificazione viene fatta in base alle motivazioni che hanno determinato le interruzioni:

c) Cause di forza maggiore;
d) Cause imputabili all'utente;
e) Cause imputabili al gestore (riguardanti tutte quelle che non rientrano nelle categorie a e b).

Il tempo di recupero del servizio è di ventiquattro (24) ore per la raccolta domiciliare, mentre per la raccolta stradale e di prossimità è di ventiquattro (24) ore per le zone con grande densità abitativa e nei mesi estivi per la frazione dell'organico e di settantadue (72) ore per le zone a media o bassa intensità abitativa.



- ***Servizio di ritiro su chiamata***

Il Gestore della raccolta e trasporto dei rifiuti garantisce all'UTENTE il ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio senza oneri aggiuntivi.

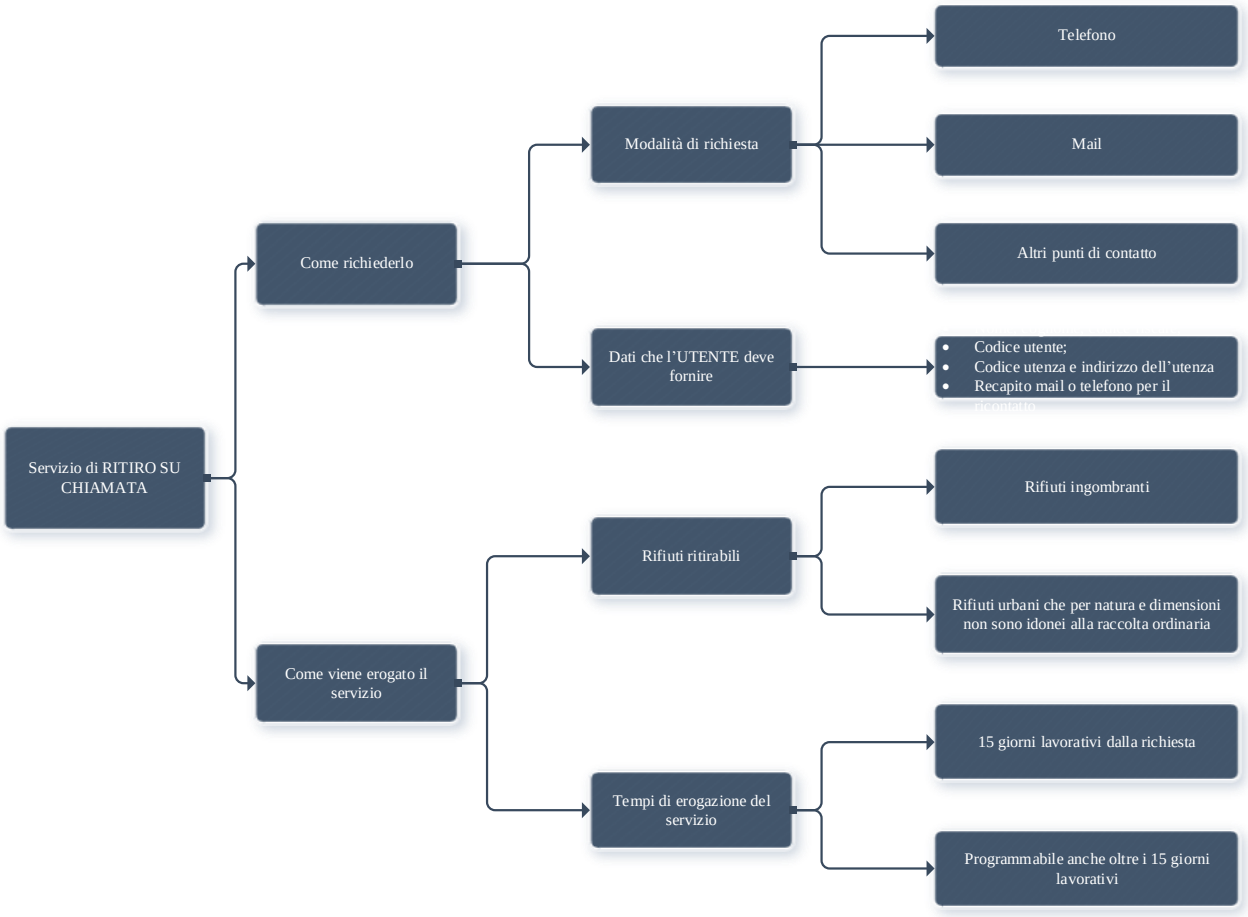
Il numero dei ritiri gratuiti che l'ente si impegna a garantire è un minimo di uno (1) mensile per singola utenza, con un limite minimo di 5 pezzi per ritiro. Il servizio di ritiro su chiamata si estende anche ai rifiuti urbani che per natura o dimensione, non sono compatibili con le modalità di raccolta ordinarie.

Il tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata è di 15 giorni lavorativi, inteso come il tempo fra il ricevimento della richiesta e la data in cui viene effettuato il ritiro; resta all'utente la possibilità di programmare il ritiro in una data successiva ai 15 giorni lavorativi.

L'utente può richiedere il servizio di ritiro utilizzando uno qualsiasi dei punti di contatto messi a disposizione dal gestore, con l'onere di indicare: nome, cognome e codice fiscale; codice utente, codice utenza ed indirizzo del ritiro; recapito telefonico e di posta elettronica per contatti.

Per l'ottenimento del servizio di ritiro l'utente può utilizzare i seguenti recapiti:

Punti di contatto	Recapito
Denominazione Azienda	Formula Ambiente S.p.A.
Numero Verde	800195315
Posta ordinaria	Via dei Rottamai, 51 47521 Cesena (FC)
PEC	formulambientespa@pec.it
SITO	https://formulambiente.it/montesilvano/



3.6.2. **Attività di spazzamento e lavaggio delle strade**

Le attività di spazzamento e lavaggio delle strade sono affidate alla ditta Formula Ambiente SpA.

- ***Continuità e regolarità del servizio di spazzamento e lavaggio***

Il gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade si impegna con gli utenti a garantire che il servizio sia il più possibile regolare e continuativo, predisponendo un "*Programma delle attività di spazzamento e lavaggio*", dal quale è possibile evincere il calendario dettagliato del servizio, in cui viene indicato: data, fascia oraria, area dello spazzamento.

Il "*Programma delle attività di spazzamento e lavaggio*" approvato dall'Ente Territorialmente Competente è disponibile al seguente link:

https://formulambiente.it/montesilvano/

Le interruzioni dello spazzamento e lavaggio delle strade sono classificate nel seguente modo:

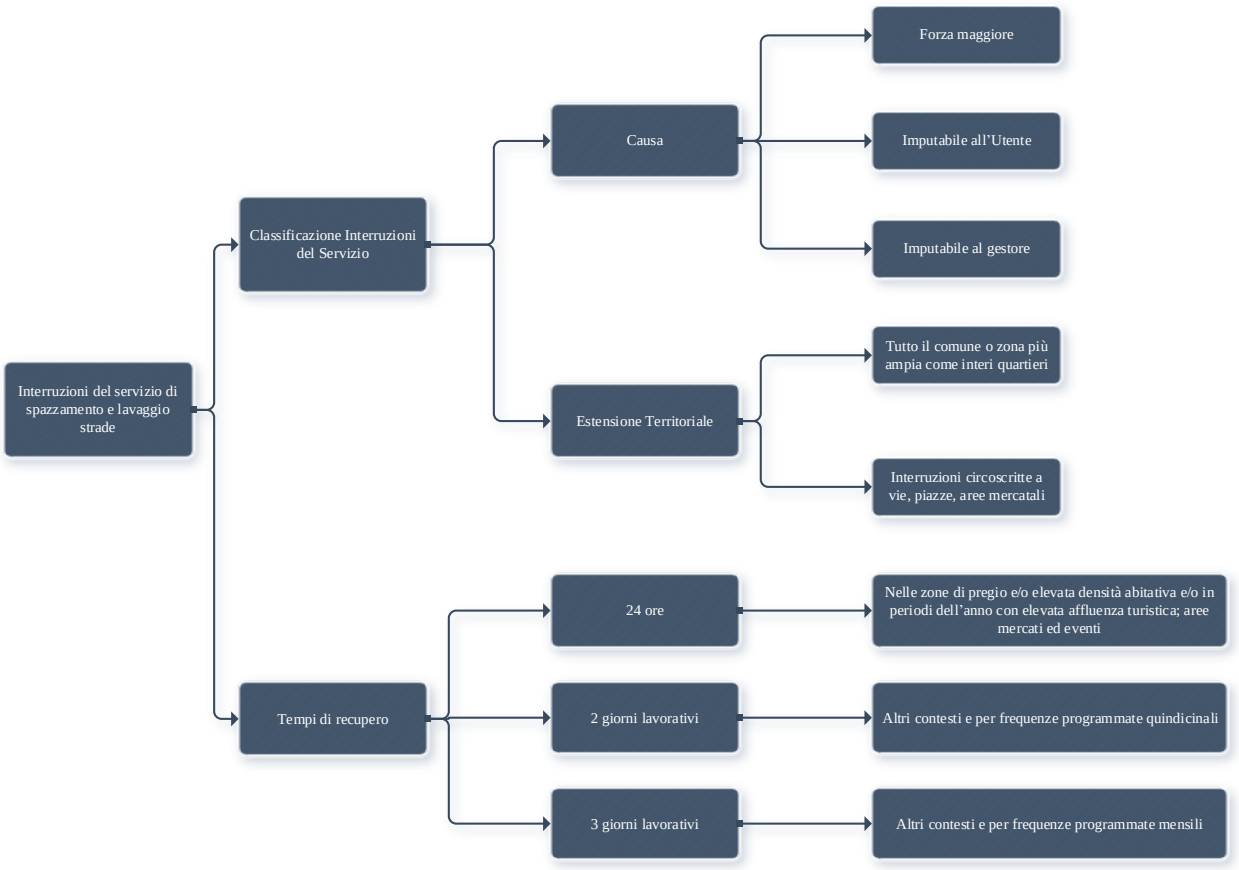
a) Interruzione per le strade dell'intero Comune o un a zona estesa;
b) Interruzioni su zone circoscritte;

Ulteriore classificazione viene fatta in base alla causa fra:

a) Cause di forza maggiore;
b) cause imputabili all'utente;
c) cause imputabili al gestore (riguardanti tutte quelle che non rientrano nelle categorie a e b).

Il tempo di recupero che può essere tollerato affinché l'attività riprenda prima che di essere considerata interruzione di servizio è:

- Ventiquattro (24) ore nelle zone di pregio e con alta densità abitativa;
- Due (2) giorni lavorativi nelle altre zone e per interventi programmati quindicinali;
- Tre (3) giorni lavorativi nelle altre zone e per interventi programmati mensilmente.



3.6.3. **Attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti**

Le attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti della Tassa Rifiuti (in seguito TARI) sono svolte direttamente dal Comune di Montesilvano

Sono in capo del Comune di Montesilvano le attività organizzative e gestionali della TARI ed in particolare:

- l'attività di accertamento e riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento);
- la gestione del rapporto con gli utenti (inclusa la gestione dei reclami) anche mediante sportelli dedicati o call-center;
- la gestione della banca dati degli utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso;
- l'effettuazione di campagne informative e di educazione ambientale;
- l'implementazione di misure di prevenzione della produzione di rifiuti urbani.

Il gestore garantisce il rispetto degli standard di qualità del servizio erogato. Gli standard sono espressi in giorni lavorativi (sabato e festivi esclusi) e devono intendersi al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni, permessi, adempimenti a carico dell'utente o del Comune se di sua competenza o dell'Ente

preposto e fanno riferimento alle date di ricevimento/spedizione apposte dal sistema ufficiale di registrazione del gestore; non viene garantito il rispetto degli standard in caso di eventi fortuiti e di forza maggiore.

3.6.3.1. **Attivazione, variazione e cessazione del servizio**

- ***Attivazione***

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

Modalità	**Recapito**
Posta ordinaria	Comune di Montesilvano (PE) - Piazza Diaz n. 1 – 65015 Montesilvano (PE)
PEC	protocollo@comunemontesilvano.legalmail.it;
E-mail	Indirizzi assegnati ai singoli dipendenti e reperibili sul portale dell'ente.
Consegna a mano allo sportello sito in	Piazza Diaz n. 1 – 65015 Montesilvano (PE)
Orari e giorni apertura sportello	Lunedì, Martedì e Mercoledì ore 9:00-13:00 Giovedì Pomeriggio ore 15:30-17:00
Sportello online accessibile dal sito internet	https://www.comune.montesilvano.pe.it/

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

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

Entro i 5 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta di attivazione, il gestore provvede alla consegna del kit necessario al conferimento dei rifiuti differenziati; non si considerano le prestazioni erogate successivamente al termine previsto di 5 giorni se dovute al mancato ritiro o all'indisponibilità al ritiro da parte dell'utente. Se risulta necessario un sopralluogo il termine per la consegna è di dieci (10) giorni lavorativi.

- ***Variazione e cessazione***

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

Le richieste di cessazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la cessazione se la relativa richiesta è presentata entro i 90 giorni, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine.

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

Le richieste di variazione del servizio che comportano una riduzione dell'importo da addebitare all'utente producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione se la relativa richiesta è presentata entro il termine di 90 giorni, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine. Diversamente, le richieste di variazione che comportano un incremento dell'importo da addebitare all'utente producono sempre i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione.

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

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

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

L'importo della TARI viene quantificato dal Comune annualmente sulla base delle tariffe approvate dal Consiglio Comunale e viene comunicato con apposito avviso di pagamento recapitato al domicilio fiscale di ogni singolo contribuente (coincidente con la residenza anagrafica, salvo diversa comunicazione) che ha regolarmente denunciato l'occupazione di un immobile sul territorio comunale mediante la dichiarazione TARI, oppure che sia stato accertato d'ufficio.

Il Comune di Montesilvano esercita in forma diretta la riscossione della TARI.

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

https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=F646

3.6.3.3. **Ulteriore rateizzazione**

Il Comune di Montesilvano garantisce la possibilità di rateizzare ulteriormente a:

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

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

3.7. **PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE**

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

Modalità	Recapito
Numero verde	335417750
Posta ordinaria	Comune di Montesilvano (PE) - Piazza Diaz n. 1 – 65015 Montesilvano (PE)
PEC	protocollo@comunemontesilvano.legalmail.it
E-mail	Indirizzi assegnati ai singoli dipendenti e reperibili sul portale dell'ente.
Consegna a mano allo sportello sito in	Comune di Montesilvano (PE) - Piazza Diaz n. 1 – 65015 Montesilvano (PE)
Orari e giorni apertura sportello	Lunedì, Martedì e Mercoledì ore 9:00-13:00 Giovedì Pomeriggio ore 15:30-17:00
Sportello online accessibile dal sito internet	https://www.comune.montesilvano.pe.it/

I punti di contatto con gli utenti che il gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio strade mette a disposizione sono:

Punti di contatto	Recapito
Numero Verde	800195315
PEC	formulambientespa@pec.it
E-mail	montesilvano@formulambiente.it

Sportello online accessibile dal sito internet	https://formulambiente.it/montesilvano/

Ai sensi degli artt. 48 e 49 del TQRIF, per le segnalazioni di situazioni di pericolo inerenti il servizio può essere contattato il numero verde gratuito 0858620460 (pronto intervento) messo a disposizione dal gestore Formula Ambiente S.p.A. e raggiungibile 24 ore su 24 sia da rete fissa che da rete mobile.

Il tempo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento è pari a 4 ore ed è il tempo intercorrente tra l'inizio della conversazione con l'operatore e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato dal gestore per il servizio di pronto intervento.

Le richieste di pronto intervento possono riguardare:

a) richieste di pronto intervento per la rimozione di rifiuti abbandonati, laddove presentino profili di criticità in tema di sicurezza, ovvero ostacolino la normale viabilità o generino situazioni di degrado o impattino sulle condizioni igienico-sanitarie;
b) richieste di pronto intervento riguardanti la rimozione dei rifiuti stradali in seguito a incidenti, laddove ostacolino la normale viabilità o creino situazioni di pericolo;
c) richieste di pronto intervento per errato posizionamento o rovesciamento dei cassonetti della raccolta stradale e di prossimità o dei cestini, nel caso in cui costituiscano impedimento alla normale viabilità

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

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

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

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

- 30 giorni lavorativi per i reclami scritti;
- 30 giorni lavorativi per le richieste di informazioni;
- 60 giorni lavorativi per le richieste di rettifica degli importi addebitati.

3.8.1. **Reclami scritti e richieste di informazioni**

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

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

I reclami scritti e le richieste di informazioni inerenti **ai servizi di raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade** devono essere presentati alla Formula Ambiente S.p.A. mediante la compilazione dell'apposito modulo:

- Scaricabile dall'home page del sito internet al seguente link:

  https://formulambiente.it/montesilvano/

- Compilabile online;

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

- Scaricabile dall'home page del sito internet al seguente link:

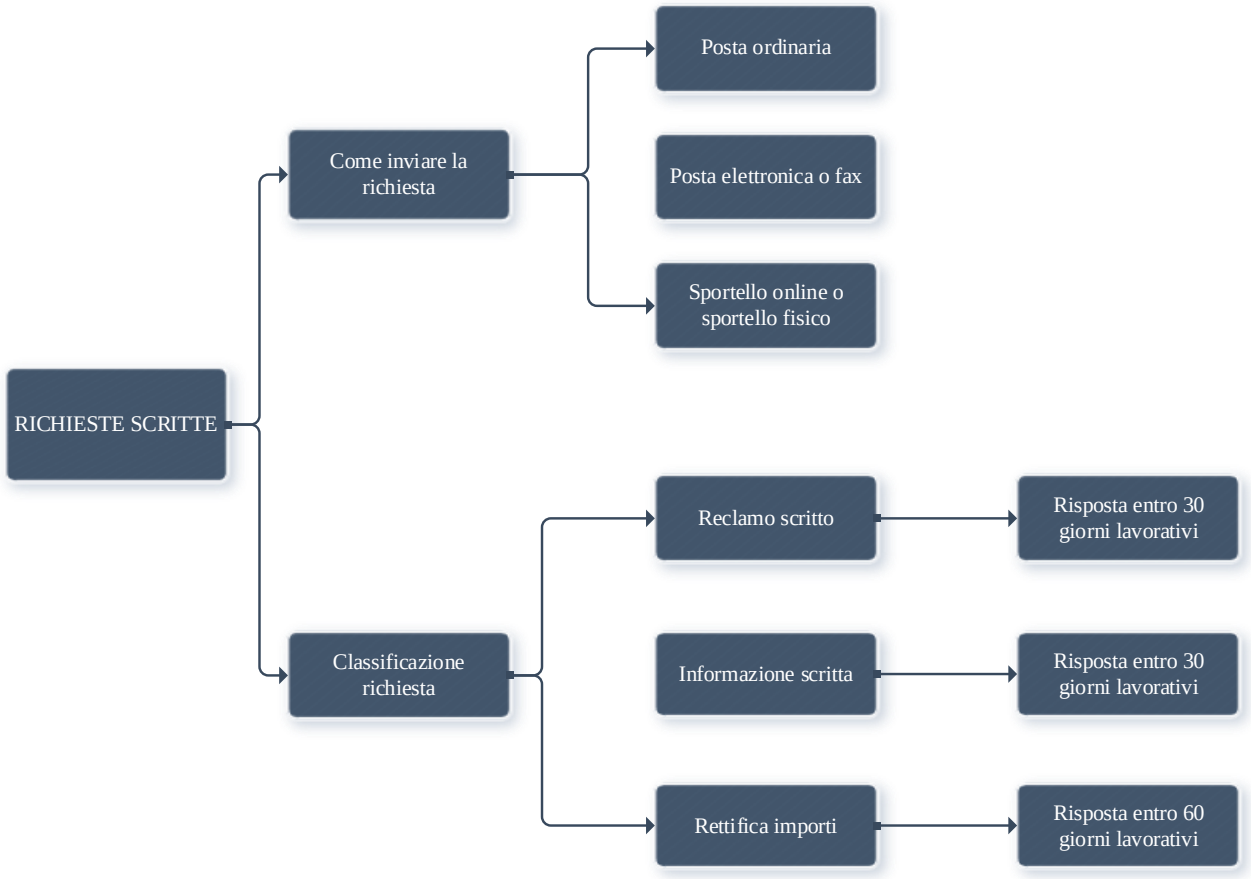
  https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=F646

- Disponibile in forma cartacea presso i punti di contatto con l'utente indicati al precedente punto 3.6.

L'Utente deve comunicare i propri dati identificativi:

- il nome, il cognome e il codice fiscale;
- il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica;

- il servizio a cui si riferisce il reclamo (raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade);
- il codice utente;
- l'indirizzo e il codice utenza.



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

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

Il gestore è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile le risposte alle richieste scritte da parte degli utenti, utilizzando una terminologia di uso comune ed indicando gli elementi minimi stabiliti dalla normativa vigente.

3.8.2. **Modalità e tempo di Rettifica degli importi non dovuti**

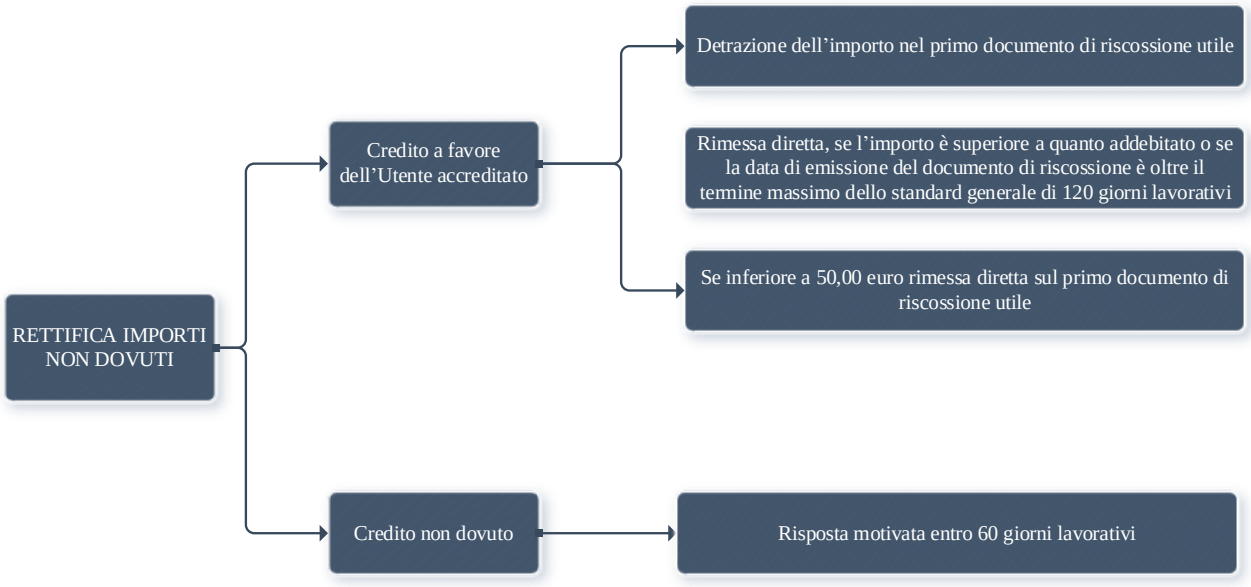
Qualora le verifiche eseguite a seguito della richiesta scritta di rettifica evidenzino un credito a favore dell'utente, il gestore procede ad accreditare l'importo erroneamente addebitato senza ulteriori richieste da parte dell'utente attraverso:

a) detrazione dell'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile;

b) rimessa diretta, nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore a quanto addebitato nel documento di riscossione o la data di emissione del primo documento di riscossione utile non consenta il rispetto dello standard generale previsto dal TQRIF.

In deroga a quanto previsto dal comma 28.1, lettera b) TQRIF, resta salva la facoltà del gestore di accreditare l'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile nel caso in cui tale importo sia inferiore a cinquanta (50) euro.

Il tempo di rettifica degli importi non dovuti, pari a centoventi (120) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di rettifica inviata dall'utente relativa ad un documento di riscossione già pagato o per il quale è stata richiesta la rateizzazione ai sensi dell'Articolo 27 e la data di accredito della somma erroneamente addebitata.



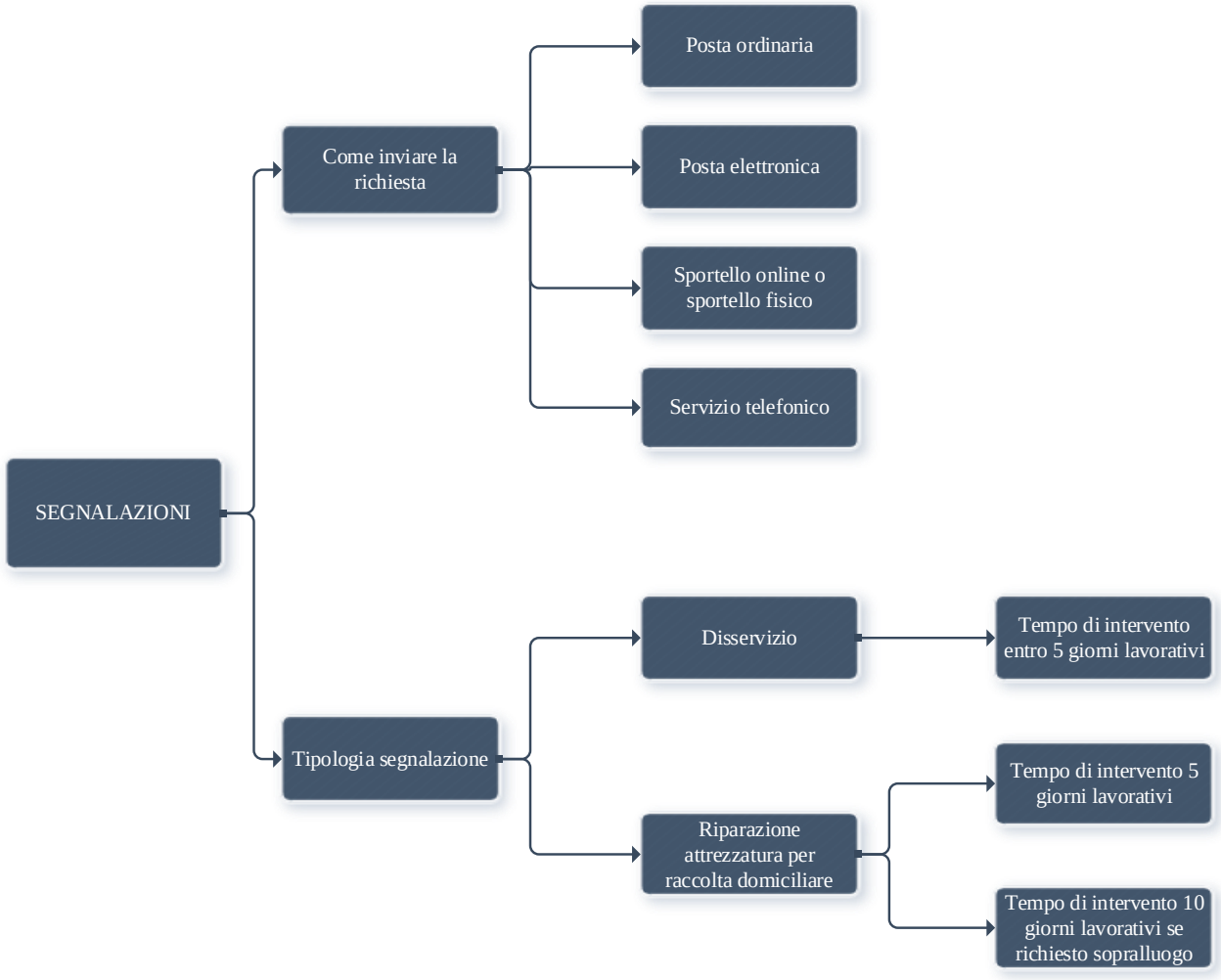
3.8.3. **Segnalazioni per disservizi e/o riparazione della attrezzatura di raccolta**

L'utente può segnalare eventuali disservizi o richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta al gestore della raccolta e trasporto dei rifiuti, in relazione all'attività di propria competenza, nei seguenti modi:

Modalità	**Recapito**
Numero Verde	800195315
Orari Numero Verde	Dal Lunedì al Venerdì ore 08:00-12:30
PEC	formulambientespa@pec.it
E-mail	montesilvano@formulambiente.it
Sportello online accessibile dal sito internet	https://formulambiente.it/montesilvano/

Il tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi è di cinque (5) giorni lavorativi; se è richiesto un sopralluogo il tempo di intervento è di 10 giorni lavorativi.

Il tempo di intervento in caso di richiesta di riparazione delle attrezzature per la raccolta è pari a dieci (10) giorni lavorativi; se è richiesto un sopralluogo il tempo di intervento è di 15 giorni lavorativi.



3.9. STANDARD DI QUALITÀ RELATIVI ALLE PRESTAZIONI EROGATE

3.9.1. Quali sono gli standard di qualità del servizio

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

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

3.9.2. **Tabella 2 – Obblighi di servizio previsti dallo Schema Regolatorio – Appendice I TQRIF**

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

Articolo/ Titolo TQRIF	**Indicatore**	**Obbligo Schema I**
5	Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione	SI
6 e 7	Modalità di attivazione del servizio	SI
10 e 11	Modalità per la variazione o cessazione del servizio	SI
13, 17 e 18	Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati	SI
19 e 22	Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e *online*	n.a.
20 e 22	Obblighi di servizio telefonico	SI
Titolo V	Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3)	SI
29 e 30	Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi	SI
32	Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare	SI
35.1	Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità	SI
35.2	Predisposizione di un *Programma delle attività di raccolta e trasporto*	SI
35.3 e 35.4	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*	n.a.
36	Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto	n.a.
42.1	Predisposizione di un *Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade*	SI
43	Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade	n.a.

48	Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani	SI

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

3.9.3. **Tabella.1 – Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani**

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

Articolo TQRIF	**Indicatore**	**Standard (i giorni, laddove non specificato si intendono lavorativi)**	**Livello Generale Schema I**
8	Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione inviate entro	30 giorni	n.a.
9	Percentuale minima di attrezzature per la raccolta consegnate all'utente senza sopralluogo entro	5 giorni	n.a.
9	Percentuale minima di attrezzature per la raccolta consegnate all'utente con sopralluogo entro	10 giorni	n.a.
12	Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e cessazione del servizio inviate entro	30 giorni	n.a.
14	Percentuale minima di risposte a reclami scritti inviate entro	30 giorni	n.a.
15	Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro	30 giorni	n.a.

50.1 - 51	Percentuale minima di reclami, ovvero di richieste inoltrate al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade entro	5 giorni	n.a.
50.1 - 52	Percentuale minima di risposte ricevute dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, inoltrate agli utenti entro	5 giorni	n.a.
16	Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati entro	60 giorni	n.a.
21	Tempo medio di attesa tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico)	240 secondi	n.a.
28.3	Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti effettuati entro	120 giorni	n.a.
31	Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata entro	15 giorni	n.a.
33	Percentuale minima di segnalazione per disservizi con tempo di intervento senza sopralluogo entro	5 giorni	n.a.
33	Percentuale minima di segnalazione per disservizi con tempo di intervento con sopralluogo entro	10 giorni	n.a.
34	Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare con tempo di intervento senza sopralluogo entro	10 giorni	n.a.
34	Percentuale minimi di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare con tempo di intervento con sopralluogo entro	15 giorni	n.a.
39	Puntualità del servizio di raccolta e trasporto	-	n.a.
40	Diffusione dei contenitori per la raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti	-	n.a.
41	Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto non superiori a	24 ore	n.a.
46	Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade	-	n.a.
47	Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade non superiori a	24 ore	n.a.
49	Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo dall'inizio della conversazione con l'operatore entro	4 ore	n.a.

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

3.10. PRIVACY

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

Gestore/Comune	**Attività svolta**	**Responsabile Trattamento Dati**	**Posta Elettronica Responsabile Trattamento Dati**
Formula Ambiente S.p.A.	attività di raccolta e trasporto;	Responsabile trattamento dati	dpo@formulambiente.it
Formula Ambiente S.p.A.	attività di spazzamento e lavaggio strade		dpo@formulambiente.it

Comune di Montesilvano	attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti.	Comune di Montesilvano	rpd@comune.montesilvano.pe.it

3.11. VALIDITÀ DELLA CARTA DELLA QUALITÀ

Come disposto dall'art. 1 della Deliberazione ARERA del 18 gennaio 2022, n. 15, gli standard e gli impegni contenuti in questa Carta sono validi a decorrere dal 1° gennaio 2023.

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 30 giorni solari mediante avviso sul sito internet del Comune e attraverso la documentazione allegata al primo documento di riscossione utile.

La Carta della Qualità Unica del servizio integrato dei rifiuti urbani, approvata dell'Ente Territorialmente Competente, è disponibile sui seguenti siti web:

Gestore/Comune	Attività svolta	Sito Web
Comune di Montesilvano	attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti	https://www.comune.montesilvano.pe.it/
Formula Ambiente S.p.A.	attività di raccolta e trasporto	https://formulambiente.it/montesilvano/
Formula Ambiente S.p.A.	Attività di spazzamento e lavaggio strade	https://formulambiente.it/montesilvano/