

**Comune di
Noragugume (NU)**

TQRIF

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

ANNO 2025

Delibera ARERA 15/2022/R/rif

**Adempimenti Schema regolatorio
SCHEMA DI CARTA DEL SERVIZIO PER LA
DISCIPLINA DEL SERVIZIO DI GESTIONE
RIFIUTI URBANI**

Allegato 1 - Schema regolatorio deliberato dal Comune di Noragugume

Allegato 2 - Contact Center

Allegato 3 - Modulo segnalazioni, richieste di informazioni, reclami

Allegato 4 - Piano raccolta rifiuti

Allegato 5 - Piano spazzamento e Lavaggio strade

La Carta di Qualità dei Servizi di Igiene Urbana

1 PREMESSA

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, 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 dei degli Utenti e delle modalità di tutela.

La Carta dei Servizi è redatta nel rispetto alla legislazione in materia ambientale Europea e Nazionale e la delibera ARERA del 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 Noragugume 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

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 di igiene Urbana nel Noragugume è affidata a:

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

Comune di Noragugume

Gestore dei Servizi Raccolta e trasporto rifiuti (GESTORE TECNICO)

CICLAT TRASPORTI AMBIENTE SOC. COOP

Gestore dei Servizi Spazzamento e lavaggio strade (GESTORE TECNICO)

Il servizio di spazzamento e pulizie caditoie è effettuato da CICLAT per il tramite della SardegnaEcology, sua consorziata

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

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
- 1) 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:

- Eroga i servizi nel rispetto dei principi di eguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficienza, efficacia, economicità, obiettività e di quanto previsto nel contratto di servizio. Viene garantito uguale trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia tra le diverse aree geografiche, anche quando le stesse non siano agevolmente raggiungibili, sia tra le diverse categorie o fasce di Cittadini, con particolare attenzione nei confronti di soggetti portatori di handicap, anziani e Cittadini appartenenti a fasce sociali deboli.
- 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 ed 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. Tale diritto è esercitato ai sensi della Legge 7 agosto 1990, n. 241 ed il DPR 27 giugno 1992, n. 352 che disciplinano le modalità di accesso agli atti amministrativi.
- 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

La presente Carta è adottata provvisoriamente e sarà approvata in via definitiva successivamente agli incontri e consultazioni previsti con le Associazioni dei Consumatori e le Associazioni di categoria interessate.

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 2025. 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, volantini, App di servizio, etc.).

6 DOVE RICHIEDERLA

È possibile richiedere o avere gratuitamente la Carta:

- Scaricandola dal sito www.ciclatambiente.it
- Presso gli uffici di CICLAT TRASPORTI AMBIENTE SOC. COOP siti in Via Baiona 174 C.A.P. 48123 in Ravenna
- Presso gli uffici Comunali in Piazza IV Novembre, 1 in Noragugume (NU)
- Scaricandola dai siti delle Associazioni dei Consumatori che hanno dato il consenso e presso le loro sedi.

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 Fax
- d) Servizio di posta elettronica e PEC
- e) Sito internet contenente le informazioni utili sull'attività dei soggetti Gestori e l'illustrazione dei servizi erogati.

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. GDPR n. 2016/679, assicurando l'esercizio dei diritti previsti all'art. 7 del medesimo decreto.

9 ORGANISMO DI CONCILIAZIONE

Le violazioni ai principi della presente Carta dei Servizi possono essere denunciate al GESTORE per iscritto, via fax, 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

10 SOGGETTO GESTORE

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 Dirigenti 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;
- 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 COMUNE 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.

11 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 Società Mista, 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.

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

12 IL RAPPORTO CONTRATTUALE

12.1 TARI

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 del COMUNE DI Noragugume.

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 residente, 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 F24 precompilato. All'importo della TARI, deliberato dal COMUNE, si aggiunge l'Addizionale Provinciale, nella misura determinata dalla Provincia, a cui viene riversata totalmente.

12.2 Attivazione del servizio

L'obbligazione tributaria decorre dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile, lo stesso debitore 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 del Comune, oppure direttamente richiesti presso lo SPORTELLLO TARI.

Il GESTORE, entro 5 giorni lavorativi risponde alle richieste di attivazione del servizio, in modo chiaro e comprensibile.

12.3 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 5 giorni solari dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione, allo SPORTELLLO TARI GESTORE mediante posta elettronica o presentatedirettamente presso lo sportello TARI utilizzando i moduli appositamente redatti che possono essere scaricati direttamente dal sito WEB del Comune, 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.

12.4 Reclami, rettifiche

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 garantisce entro 5 giorni una risposta motivata ai reclami in modo chiaro e comprensibile. Entro 5 giorni lavorativi l'ufficio preposto risponde alla richiesta 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.

12.5 Fatturazione

Ai fini contrattuali l'utente ha l'obbligo di corrispondere il costo del servizio goduto entro la scadenza riportata nella lettera di richiesta di pagamento della TARI e vengono garantite la seguente modalità di pagamento:

- Modello di pagamento unificato F24.

Il versamento del tributo per l'anno di riferimento è effettuato dal numero delle rate stabilito annualmente con apposita deliberazione dell'ente.

Al documento di pagamento sono allegati i bollettini per l'importo rateale dovuto. L'Utente può richiedere mediante specifica istanza un'ulteriore rateizzazione entro il termine del pagamento riportato nel documento di riscossione.

12.6 Rettifiche

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 del Comune 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 alla restituzione delle somme dovute attraverso la riduzione nel primo documento di riscossione utile. Il tempo di rettifica con comunicazione non sarà mai superiore a 180 giorni.

12.7 Diritto di accesso agli atti

È garantito l'accesso agli atti dell'Ente gestore in conformità alla L. 7 agosto 1990 n. 241. 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.

12.8 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 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.

12.9 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, 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.

13 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.

14 STANDARD RELATIVI ALLA CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

Nel perseguimento dei principi fondamentali di erogazione del servizio, il GESTORE si impegna a rispettare, gli obiettivi da raggiungere e gli standard minimi di qualità del servizio, riportati nella seguente tabella. Gli standard individuano il livello di servizio garantito.

Gli standard devono intendersi al netto dei tempi necessari all'eventuale rilascio di autorizzazioni, permessi, adempimenti a carico dell'utente o dell'Autorità e fanno riferimento alle date di ricezione delle richieste indicate nel protocollo aziendale. Inoltre, sono da considerarsi validi in condizioni normali di servizio; quindi, il loro rispetto non

potrà essere garantito nell'eventualità di eventi fortuiti e di forza maggiore.

Parametro qualità	Standard minimo garantito
Periodo apertura al pubblico degli sportelli TARI	Almeno 3 ore ogni 7 giorni
Periodo apertura numero verde per le informazioni relative alla TARI	Almeno 3 ore al giorno (dal lunedì al venerdì) in fase di attuazione
Tempi riscontro richieste/suggerimenti/reclami scritti degli utenti, a partire data di ricevimento	Entro 30 giorni
Periodicità emissione avvisi bonari	Entro marzo: emissione del saldo relativo all'ultimo trimestre dell'anno precedente. Entro luglio: emissione del primo acconto dell'anno di riferimento.
Termine scadenza pagamento fattura o avviso bonario	30 giorni di calendario dalla data di emissione della fattura/avviso bonario
Tempo invio solleciti di pagamento all'utente a partire scadenza fattura	30 giorni dalla scadenza della fattura
Tempo invio rimborso spettante a seguito reclamo scritto	Entro 6 mesi
Sportello al Pubblico Indicazione di soluzioni sulla base delle problematiche prospettate	In tempo reale, nei giorni indicati di ricevimento pubblico. Tempo di attesa massimo 25 minuti. Nei mesi successivi all'emissione del ruolo è possibile che i tempi di attesa siano leggermente superiori e comunque non superiori a 40
Emissione ruolo ordinario Predisposizione su supporto informatico dell'elenco dei contribuenti per partita con imposta dovuta ed altri parametri come previsti per legge	Le tempistiche saranno concordate con il Servizio Entrate che ne richiederà la lavorazione con un anticipo di 30 giorni rispetto all'emissione
Emissione ruolo straordinario Predisposizione su supporto informatico dell'elenco dei contribuenti per partita con imposta dovuta ed altri parametri come previsti per legge	Ogni qualvolta gli accertamenti d'ufficio lo rendano necessario
Emissione questionari Invio di questionari con richiesta di planimetrie al fine di evitare sopralluoghi	Ogni volta che si presentano nuove iscrizioni e/o denunce di variazioni

GESTIONE SERVIZI RACCOLTA RIFIUTI

15 SOGGETTO GESTORE

I servizi di igiene urbana nel territorio del COMUNE sono stati affidati tramite gara d'appalto a CICLAT TRASPORTI AMBIENTE SOC. COOP.

La Cooperativa Ciclat Trasporti Ambiente (www.ciclatambiente.it) operante sull'intero territorio nazionale, si è attrezzata, sotto l'aspetto operativo, con una gamma completa di mezzi e attrezzature tali da fornire uno specifico servizio per ogni tipologia di rifiuto e per tutte le attività collegate alla logistica ed ai servizi di igiene ambientale. Il modello Ciclat Trasporti Ambiente prevede, per l'esecuzione dei vari appalti, l'impiego di associati, ovvero strutture giuridiche presenti, radicate ed integrate completamente nel territorio in cui si svolge l'appalto stesso, che saranno tenute ad uniformarsi alle certificazioni ed ai protocolli in essere all'interno della Cooperativa, ricevendo peraltro

dalla stessa tutto il know-how e il supporto necessario.

Ciclat Trasporti Ambiente Soc. Coop. opera quindi tramite i propri soci iscritti nel Libro soci; ad oggi i soci iscritti alla Cooperativa sono circa 240. La Cooperativa Ciclat Trasporti Ambiente, sotto l'aspetto organizzativo, ha provveduto ad istituire specifiche strutture con il compito di tenere costantemente monitorate e registrate tutte le operazioni facenti parte della "Gestione" del ciclo del rifiuto. Il tutto in ossequio alle procedure indicate nei manuali riferiti alle norme UNI EN ISO 9001 (certificazione di qualità) e UNI EN ISO 14001 (Certificazione ambientale) integrate dalla certificazione per la gestione di un sistema della sicurezza sul lavoro OHSAS 18001 e del sistema di responsabilità sociale SA8000.

16 INFORMAZIONI E STANDARD QUALITÀ SERVIZIO

I servizi di gestione dei rifiuti urbani sono svolti nel rispetto del Contratto di Servizio e del Regolamento di gestione dei rifiuti urbani approvato dal COMUNE.

Lo standard di qualità del servizio è determinato 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.

Gli standard di qualità individuati misurano la qualità del rapporto con l'utenza ed i livelli di prestazione nelle attività svolte. Gli stessi sono individuati attraverso i seguenti principi fondamentali:

1. eguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficacia ed efficienza;
2. parità di trattamento degli utenti, a parità di condizioni del servizio prestato, nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura;
3. l'erogazione dei servizi pubblici con carattere di continuità e regolarità, limitando il più possibile eventuali disservizi imposti da esigenze tecniche;
4. predisposizione di servizi sostitutivi di emergenza, fornendo al cittadino adeguate informazioni sugli eventuali disservizi, per quanto programmabili;
5. garanzia di partecipazione di ogni Utente alla prestazione del servizio, sia perché l'Utente possa constatare la corretta erogazione del servizio, sia per collaborare al miglioramento dello stesso. A tal riguardo l'Utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano secondo le modalità previste dalla Legge 7/8/90 n.241 e ss.mm.;
6. rapporto personale dell'Azienda operante e Utente improntato ad un modello di cortesia ed educazione, nel rispetto del Codice Etico, impegnandosi anche con interventi di formazione nei riguardi dei propri dipendenti;
7. qualità del servizio e sostenibilità. CICLAT TRASPORTI AMBIENTE Soc. Coop vuole realizzare un servizio efficiente ed efficace sia contribuire attivamente a migliorare la qualità della vita e dell'ambiente a beneficio della collettività.

PRINCIPI FONDAMENTALI

Eguaglianza ed imparzialità

CICLAT TRASPORTI AMBIENTE SOC. COOP. gestisce i propri servizi nel rispetto dei principi di uguaglianza e senza discriminazione di sesso, razza, lingua, religione o opinioni politiche. Garantisce inoltre la parità di trattamento di tutti gli Utenti, a parità di condizioni del servizio prestato nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura, il tutto secondo i principi di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Continuità

CICLAT TRASPORTI AMBIENTE SOC. COOP. si impegna a garantire un servizio con continuità e regolarità, cercando di ridurre la durata di eventuali disservizi attraverso interventi di recupero. L'eventuale sospensione o riduzione dei servizi sarà imputabile solo a condizioni indipendenti dalla volontà aziendale (impedimenti di terzi, eventi naturali, scioperi). I servizi di igiene urbana sono inquadrati dalla Legge n. 146/1990, come servizi essenziali; in caso di astensione dal lavoro da parte del proprio personale per scioperi, CICLAT TRASPORTI AMBIENTE SOC. COOP. garantisce i servizi minimi essenziali secondo quanto concordato con le Organizzazioni Sindacali.

Trasparenza

CICLAT TRASPORTI AMBIENTE SOC. COOP. assicura la semplicità e la pubblicità (conoscibilità) delle informazioni per gli utenti anche riconoscendo il diritto di accesso ai documenti.

Partecipazione

CICLAT TRASPORTI AMBIENTE SOC. COOP. favorisce la piena partecipazione dell'Utente nell'erogazione dei servizi consentendo il diritto di accesso agli atti aziendali in ottemperanza alle norme vigenti, la facoltà di presentare reclami ed istanze, o formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

Efficienza ed efficacia

CICLAT TRASPORTI AMBIENTE SOC. COOP. persegue l'obiettivo del costante miglioramento dei servizi, adottando le soluzioni adeguate per il continuo incremento dell'efficienza e dell'efficacia delle prestazioni erogate a tutela della qualità ambientale al fine di soddisfare al meglio le esigenze degli Utenti e ottimizzare l'utilizzo delle risorse.

Cortesia

CICLAT TRASPORTI AMBIENTE SOC. COOP. si impegna a garantire agli Utenti un rapporto basato sulla cortesia, educazione e rispetto. Tutto il personale operativo viene formato e sensibilizzato a tenere sempre un comportamento improntato alla correttezza,

cortesia e probità.

Sicurezza e rispetto dell'ambiente e della salute

CICLAT TRASPORTI AMBIENTE SOC. COOP. si impegna a salvaguardare l'ambiente e la salute e sicurezza sul lavoro. Tutto il personale impiegato viene dotato dei dispositivi di protezione individuale e di mezzi sono costantemente tenuti sotto controllo per garantire la loro efficienza e sicurezza.

Agli utenti vengono fornite tutte le informazioni necessarie per garantire il corretto utilizzo dei contenitori e le modalità di conferimento.

MODALITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

Di seguito sono riportati i servizi erogati da Ciclat Trasporti Ambiente presso i comuni di Borore, Birori, Bolotana e Noragugume:

- • raccolta porta a porta e di prossimità del SECCO RESIDUO;
- • raccolta differenziata porta a porta e di prossimità di CARTA E CARTONE;
- • raccolta differenziata porta a porta e di prossimità di UMIDO;
- • *raccolta differenziata porta a porta e di prossimità presso le utenze non domestiche di IMBALLAGGI (CARTA E CARTONE, VETRO, LEGNO);*
- • fornitura e svuotamento cestini stradali
- • *raccolta differenziata porta a porta e di prossimità di VETRO E LATTINE;*
- • *raccolta differenziata porta a porta e di prossimità di PLASTICA;*
- • raccolta porta a porta e di prossimità su prenotazione di PANNOLINI E PANNOLONI;
- • raccolta a chiamata dei rifiuti INGOMBRANTI;
- • raccolta differenziata degli ex RUP;
- • raccolta differenziata dei RAEE;
- • *raccolta dei RIFIUTI ABBANDONATI*
- • raccolta degli oli esausti;
- • altri valorizzabili e pericolosi;
- • servizi di spazzamento stradale e connessi.

Servizi di raccolta dei rifiuti

La raccolta dei rifiuti avviene, in linea generale, mediante l'esposizione da parte dell'utenza, del contenitore rigido dedicato alla particolare tipologia di rifiuto; gli operatori provvederanno a svuotarne il contenuto asportando il sacco al loro interno o svuotando direttamente il materiale all'interno delle vasche o cassoni di contenimento dei veicoli di raccolta; successivamente, gli stessi operatori provvederanno a riposizionare i contenitori vuoti davanti alle abitazioni o attività servite.

Particolare attenzione sarà rivolta alla gestione delle utenze condominiali o palazzine multifamiliari presenti sul territorio e, in particolare, nei centri abitati.

Nell'ambito di ogni percorso di raccolta gli operatori verificheranno visivamente la qualità

del materiale raccolto e la sua idoneità; in caso di conferimenti non corretti da parte dell'utenza, per errato giorno di calendario, errato confezionamento o materiale non conforme, l'operatore provvederà ad apporre l'apposito adesivo (o modulo cartaceo) con la segnalazione del motivo per cui non ne è stata effettuata la raccolta.

Si riporta di seguito il calendario di raccolta per i comuni oggetto del servizio



		lun	mar	mer	gio	ven	sab	dom
Calendario di raccolta settimanale	Carta, Cartone e contenitori tetra pak							
	Umido organico							
	Imballaggi in plastica,							
	imballaggi in vetro/ alluminio- barattolame							
	Indifferenziato (secco non riciclabile)							
	Pannolini e pannoloni							

ATTENZIONE: Dal 16 novembre 2015 si parte con il nuovo servizio di raccolta differenziata secondo il presente calendario

Il servizio non verrà svolto nelle seguenti giornate festive:

25 dicembre - 1° gennaio - Pasquetta - 1° maggio - 15 agosto

Il ritiro degli ingombranti verrà svolto il venerdì con previa prenotazione entro il giorno precedente al ritiro

DIRITTO DI ACCESSO ALLE INFORMAZIONI: PROCEDURE E MODALITA'

E' importante che l'utenza riceva tempestivamente, o quanto meno in tempi certi, risposta alle richieste inoltrate.

Il tempo di risposta motivata a segnalazioni scritte o a richieste di informazioni scritte è quello intercorrente tra la data di ricevimento della segnalazione o della richiesta di informazioni e la data di invio della risposta all'Utente, quale risultante dalla ricevuta del fax o di altro strumento telematico o protocollo interno.

I tempi standard specifici garantiti da per fornire risposte all'Utente sono:

- 10 giorni lavorativi per risposte scritte che non richiedono sopralluogo o verifiche;
- 30 giorni lavorativi per risposte scritte che richiedono sopralluogo o verifiche;
- 2 giorni lavorativi per risposte a richieste telefoniche;
- tempo di attesa al telefono: massimo 300 secondi.

Se non altrimenti specificato i tempi indicati si intendono espressi in giorni di calendario, naturali e consecutivi.

Per la decorrenza, si fa riferimento al giorno successivo la data di protocollo aziendale.

Ufficio per le relazioni con il pubblico

CICLAT TRASPORTI AMBIENTE ritiene fondamentale curare il rapporto con i cittadini, in modo tale da garantire un efficace sistema informativo e relazionale con i propri utenti

al fine di migliorare gli standard di qualità dell'attività svolta.

Presso il Centro Servizi sito di Borore, in Via Lussorio Cao 10, gli utenti potranno inoltrare reclami, richieste di rettifica e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di attivazione, variazione, e cessazione del servizio, nonché richieste per il ritiro dei rifiuti su chiamata, segnalazioni per disservizi e richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

Il Centro Servizi è aperto al pubblico nelle seguenti giornate ed orari:

- o **Lunedì:** 9.00-14.00
- o **Martedì:** 9.00-17.00
- o **Mercoledì:** 9.00-14.00
- o **Giovedì:** 9.00-17.00
- o **Venerdì:** 9.00-16.00
- o **Sabato:** 9.00-14.00

Le medesime richieste possono essere effettuate dall'utente anche tramite:

- **Apposito numero verde:** 800.029.187 (attivo dal LUNEDÌ al SABATO dalle 8.30 alle 13.30)

- Indirizzo di posta elettronica: **sardegnaecology@gmail.com**

E' possibile inoltre visionare maggiori dettagli ed informazioni sui servizi nell'apposito sito web: <https://www.sardegnaecology.it/>.

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

Al fine di valutare il grado di soddisfazione del cliente relativamente alla qualità del servizio somministrato, CICLAT TRASPORTI AMBIENTE Soc. Coop. effettua periodiche verifiche e rilevazioni sul proprio operato e sull'operato dei propri associati e sulla base delle rilevazioni effettuate, potrà effettuare un'indagine di customer satisfaction volte a:

- Definire il grado di soddisfazione degli utenti del servizio di gestione dei rifiuti-qualità percepita e soddisfazione overall;
- Identificare aree di debolezza e componenti di eccellenza creando una mappa delle priorità d'intervento;
- Individuare le aspettative attese e quelle disattese nel corso della durata del contratto;
- Verificare alcuni elementi e bisogni conoscitivo-informativi da parte degli utenti:
 1. Raccolta differenziata dei rifiuti urbani e delle frazioni recuperabili;
 2. Spazzamento stradale;
 3. Raccolta delle varie frazioni di rifiuto differenziato conferito al Centro di raccolta Comunale;
 4. Servizi accessori;
 5. Verifica dei canali informativi;
- Conoscenza e giudizio sui soggetti coinvolti nella gestione del servizio rifiuti.

Tale strumento verrà utilizzato per il raggiungimento della piena soddisfazione dell'utenza in merito alla qualità del servizio attesa.

CICLAT TRASPORTI AMBIENTE Soc. Coop. sulla base delle verifiche rilevazioni effettuate, può stilare un rapporto sulla qualità del servizio e sulla valutazione del grado di soddisfazione del cliente.

Tale rapporto potrà essere trasmesso alle Autorità competenti, reso disponibile per le Associazioni dei consumatori, e pubblicato nel sito aziendale.

COMUNICAZIONE ED EDUCAZIONE AMBIENTALE

CICLAT TRASPORTI AMBIENTE Soc. Coop si impegna ad assicurare una continua e completa informazione ai cittadini circa le modalità di prestazione dei servizi e ogni altra iniziativa dell'azienda. In particolare, CICLAT TRASPORTI AMBIENTE Soc. Coop. promuove:

- campagne promozionali e informative, realizzate in occasione dell'avvio o dell'estensione di servizi e per la sensibilizzazione dei cittadini alla corretta fruizione del servizio;
- materiale informativo (opuscoli, pieghevoli, volantini) da distribuire agli Utenti e da diffondere nei luoghi pubblici o in occasione di eventi locali;
- incontri e serate informative con i cittadini in occasione dell'avvio di nuovi servizi o in momenti in cui si renda necessario rinnovare l'informazione;
- punti di informazione in occasione di eventi particolarmente frequentati;
- sensibilizzazione ed educazione ambientale nelle scuole.

Allegato 1 - Schema regolatorio deliberato dal Comune di Noragugume

Allegato 2 - Contact Center

Allegato 3 - Modulo segnalazioni, richieste di informazioni, reclami

Allegato 4 – Calendari di raccolta ed esposizione

Allegato 5 - Piano spazzamento e Lavaggio strade

Allegato 1

Schema regolatorio deliberato dal Comune di Noragugume

LIVELLO QUALITATIVO I

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.

		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 OBBLIGHI MINIMI	SCHEMA III LIVELLO INTERMEDIO
	QUALITÀ CONTRATTUALE = SI	SCHEMA II LIVELLO INTERMEDIO	SCHEMA IV LIVELLO AVANZATO

Allegato 2

CONTACT CENTER E ACCESSIBILITÀ ALLE INFORMAZIONI

GESTORE – COMUNE DI Noragugume

INDIRIZZO

Piazza IV Novembre, 1
08010 – Noragugume (NU)

TELEFONO

Numero Verde 800

Centralino

078544743

SPORTELLO TARI

FAX

EMAIL info@comune.noragugume.nu.it

PEC protocollo@pec.comune.noragugume.nu.it

WEB – SOCIAL NETWORK

Sito: <https://comune.noragugume.nu.it/>

ORARI

Per tutte le tipologie di utenze: da lunedì a venerdì dalle ore 11.00 alle ore 13.00, il martedì e giovedì anche dalle ore 15.30 alle ore 17.00.

GESTORE TECNICO – CICLAT TRASPORTI AMBIENTE

INDIRIZZO VIA ROMAGNOLI,13, 48123 RAVENNA

TELEFONO

Numero verde _____

Telefono:

FAX

EMAIL reception@ciclat.ra.it

PEC ciclatambiente@ciclatpec.ra.it

WEB

Sito: <https://ciclatambiente.it/>

MODULO SEGNALAZIONI, RICHIESTE DI INFORMAZIONI, RECLAMI

Inviare a
(una fra le opzioni)

☐ Spett.le
Comune _____ di _____

SPORTELLLO TARI
Via _____

☒ Spett.le
GESTORE TECNICO
Via _____

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	☐ Dimissione 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)

☐ Fax (inserire numero) _____

☐ E-mail (inserire indirizzo) _____

(scrivere in stampatello)

[illegible]

Data richiesta