

CAMB/2023/42 del 17 aprile 2023

CONSIGLIO D'AMBITO

Oggetto: Servizio Gestione Rifiuti – Carta della Qualità del Comune di Bedonia (PR)- Approvazione.

IL PRESIDENTE
F.to Francesca Lucchi

CAMB/2023/42

CONSIGLIO D'AMBITO

L'anno **2023** il giorno **17** del mese di **aprile** alle ore 15.00 si è riunito tramite videoconferenza il Consiglio d'Ambito convocato con lettera protocollo PG.AT/2023/0003850 del 14/04/2023.

Sono presenti i Sigg.ri:

	RAPPRESENTANTE	ENTE			P/A
1	Quintavalla Luca Giovanni	Comune di Castelvetro Piacentino	PC	Sindaco	P
2	Trevisan Marco	Comune di Salsomaggiore Terme	PR	Consigliere	A
3	De Franco Lanfranco	Comune di Reggio Emilia	RE	Assessore	A
4	Gargano Giovanni	Comune di Castelfranco E.	MO	Sindaco	P
5	Muzic Claudia	Comune di Argelato	BO	Sindaco	P
6	Balboni Alessandro	Comune di Ferrara	FE	Assessore	A
7	Pula Paola	Comune di Conselice	RA	Sindaco	P
8	Lucchi Francesca	Comune di Cesena	FC	Assessore	P
9	Montini Anna	Comune di Rimini	RN	Assessore	P

La Presidente Francesca Lucchi invita il Consiglio a deliberare sul seguente ordine del giorno:

Oggetto: Servizio Gestione Rifiuti – Carta della Qualità del Comune di Bedonia (PR)- Approvazione.

visti:

- il D.lgs. 3 aprile 2006, n. 152, recante “Norme in materia ambientale”;
- la L.R. 6 settembre 1999, n. 25, recante “Delimitazione degli ambiti territoriali ottimali e disciplina delle forme di cooperazione tra gli Enti Locali per l’organizzazione del Servizio idrico integrato e del Servizio di gestione dei rifiuti urbani”;
- la L.R. 23 dicembre 2011, n. 23, recante “Norme di organizzazione territoriale delle funzioni relative ai servizi pubblici locali dell’ambiente”;
- la L.R. 5 ottobre 2015, n. 16 e s.m.i.; la L.R. Emilia-Romagna n. 23/2011 di istituzione dell’Agenzia territoriale dell’Emilia-Romagna per i servizi idrici e rifiuti (ATERSIR), cui partecipano obbligatoriamente tutti gli Enti Locali della Regione per l’esercizio associato delle funzioni relative al servizio idrico integrato e al servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui al d.lgs. n. 152/2006, che ha dettato disposizioni per la regolazione dei medesimi servizi;

preso atto che la deliberazione ARERA 18 gennaio 2022 n. 15/2022/R/RIF recante “Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani” ed in particolare l’allegato “Testo Unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF)” che, all’art. 5 “Carta della Qualità”, stabilisce che l’Ente territorialmente

competente approva per ogni singola gestione un'unica Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani e che, successivamente, tale Carta debba essere pubblicata sul sito web del Gestore integrato ovvero di ciascun Gestore dei singoli servizi che lo compongono;

considerato che il TQRIF si applica dal 1° gennaio 2023 (art. 1.2 della Deliberazione ARERA 15/2022) e ciascun Gestore, tenuto ad applicare le disposizioni del Testo Unico sulla qualità tecnica e contrattuale del servizio rifiuti, deve predisporre il contenuto della propria Carta di qualità per i servizi di propria competenza da trasmettere all'Ente Territorialmente Competente -entro congrui termini- ai fini dell'adempimento per l'integrazione di ogni Carta di qualità del singolo servizio in un unico testo coordinato per la successiva pubblicazione;

richiamate:

- la deliberazione del Consiglio di Ambito n. 11 del 11 aprile 2022, con cui in prima applicazione del TQRIF, per tutte le gestioni dell'ATO Emilia Romagna, si sono determinati gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica che devono essere rispettati, per ciascuna "gestione" (come definita all'art. 1 – Definizioni del TQRIF) dal gestore del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dai gestori dei singoli servizi che lo compongono, individuando il posizionamento della gestione nello SCHEMA I della matrice di cui alla tabella 1 allegata al TQRIF, e fatti salvi obblighi e livelli qualitativi già previsti nel Contratto di servizio e/o nella Carta della qualità vigente/i che devono essere in ogni caso garantiti;
- la precedente delibera del Consiglio di Ambito n. 138 del 30 dicembre 2022 recante "Schema tipo della Carta della Qualità nel settore rifiuti urbani ai sensi della Deliberazione ARERA 15/2022 (TQRIF)" con la quale è stato approvato lo schema tipo di riferimento per i Gestori e per i Comuni dell'Ambito Territoriale Ottimale della Regione Emilia-Romagna ai fini della redazione, per ogni bacino di gestione, di Carte della Qualità conformi alle disposizioni del citato TQRIF, riportanti il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori, e contenenti, con riferimento a ciascun servizio, l'indicazione degli obblighi di servizio, degli indicatori e relativi standard di qualità contrattuale e tecnica previsti dall'Autorità, nonché degli standard ulteriori o migliorativi previsti dall'Ente territorialmente competente;

considerato che, con riferimento all'analisi sul servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani del bacino in oggetto, che comprende le attività di raccolta e trasporto, lo spazzamento e lavaggio strade, nonché la gestione tariffe e rapporti con gli utenti, è stato individuato, secondo la definizione di cui all'art. 1.1 del MTR-2, come Gestore e, pertanto, tenuto alla trasmissione della Carta di qualità in conformità ai principi del TQRIF di cui alla Deliberazione ARERA 15/2022, il Comune di Bedonia;

viste le note P.G.AT. n. 153 del 10 gennaio 2023 e P.G.AT. n. 746 del 26/01/2023, trasmesse a mezzo PEC rispettivamente a Comuni e Gestori con le quali l'Agenzia ha chiesto ai gestori di trasmettere ogni informazione utile alla redazione delle carte della Qualità secondo lo schema approvato con delibera di Consiglio di Ambito n. 138/2022;

verificato che il Comune di Bedonia ha provveduto alla trasmissione dei dati entro termini

congrui per procedere all'approvazione dell'unica Carta di qualità del servizio integrato dei rifiuti urbani e conformemente ai principi disposti dal TQRIF;

preso atto che, ai sensi dell'art. 5.2 TQRIF, l'unica Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani oggetto di approvazione deve essere pubblicata ai sensi dell'articolo 3 del TITR sul sito web del gestore del servizio integrato, ovvero di ciascun gestore dei singoli servizi che lo compongono;

preso atto che i contenuti e le finalità della presente Carta della Qualità sono stati illustrati durante la seduta del Consiglio Locale di Parma in data 7 aprile 2023;

ritenuto quindi di procedere all'adempimento previsto dal richiamato articolo 5 dell'Allegato A "Testo Unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF)" alla Deliberazione ARERA 18 gennaio 2022 n° 15/2022/R/RIF recante: "Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani" per il Comune di Bedonia gestito in economia;

Dato atto che la presente deliberazione non comporta impegno di spesa o diminuzione dell'entrata e che pertanto non è richiesto il parere in ordine alla regolarità contabile, a sensi dell'art. 49, comma 1, del D.Lgs. n. 267/2000 e s.m.i.;

a voti unanimi e palesi

DELIBERA

1. di approvare, ai sensi e per gli effetti dell'art. 5 dell'Allegato A "*Testo Unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF)*" della Deliberazione ARERA 18 gennaio 2022 n° 15/2022/R/RIF, la Carta di Qualità della gestione del servizio integrato dei rifiuti urbani del Comune di Bedonia gestito in economia, allegato alla presente Deliberazione, a disciplina degli obblighi di qualità contrattuale e tecnica a carico dei Gestori del servizio, conformemente ai principi di cui al TQRIF e allo Schema di livello qualitativo approvato con propria deliberazione n. 11/2022;
2. di trasmettere al Comune di Bedonia la Carta di Qualità, allegata alla presente atto, e invitare il medesimo alla pubblicazione sul sito web istituzionale, ai sensi dell'articolo 3 del TITR (Deliberazione ARERA n. 444/2019);
3. di pubblicare la carta della Qualità di cui al precedente punto 1. sul sito internet istituzionale dell'Agenzia;
4. di dichiarare l'immediata eseguibilità della presente deliberazione ai sensi dell'art. 134, comma 4, del D.lgs. n. 267/2000, posta l'urgenza di provvedere;

Allegato alla deliberazione del Consiglio d'Ambito n. 42 del 17 aprile 2023

Oggetto: **Servizio Gestione Rifiuti – Carta della Qualità del Comune di Bedonia (PR)- Approvazione.**

Si esprime parere favorevole in ordine alla regolarità tecnica, attestante la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa, della presente proposta di deliberazione, ai sensi degli articoli 49, comma 1, e 147-*bis*, comma 1, del D.lgs. 18 agosto 2000 n. 267.

Il Dirigente
Area Servizio Gestione Rifiuti
F.to Paolo Carini

Bologna, 17 aprile 2023



COMUNE DI BEDONIA

Provincia di Parma

UFFICIO TRIBUTI

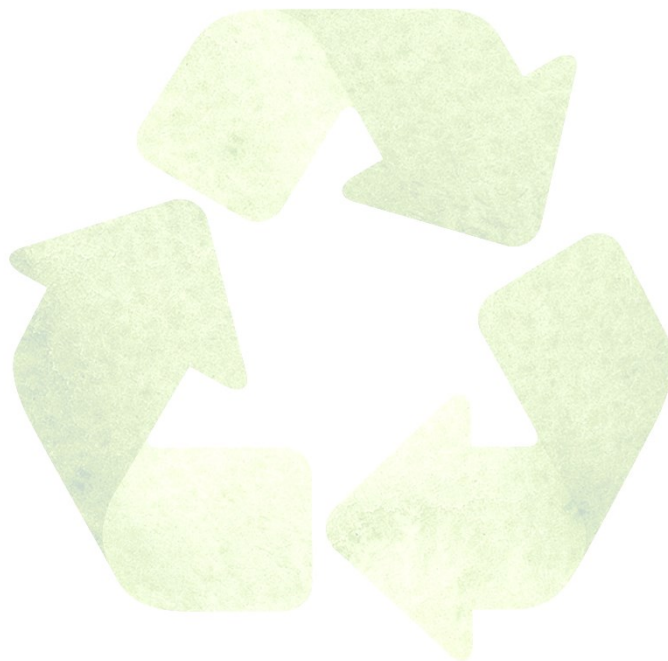
Piazza Caduti per la Patria 1, 43041 Bedonia (PR)

Tel. +39.0525.824149

CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

Delibera ARERA 444/2021/R/rif

Delibera ARERA 15/2022/R/rif



Approvata con deliberazione di Giunta Comunale n. 2 del 20/01/2023

Indice

1. PREMESSE	3
1.1 INFORMAZIONI GENERALI	3
1.2 PERIODO DI VALIDITÀ	3
1.3 SCHEMA REGOLATORIO SCELTO DALL'ETC	3
1.4 IL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI	4
2. LA CARTA DELLA QUALITÀ DEL GESTORE DELLE TARIFFE E DEL RAPPORTO CON GLI UTENTI	4
2.1 UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE	4
2.2 - DOVE TROVARE LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI	5
2.3 - I PRINCIPI ED I VALORI FONDAMENTALI	5
2.3.1 I PRINCIPI GENERALI	5
2.3.2 GLI OBIETTIVI.	6
2.3.3. – L'ATTIVITÀ.	7
2.3.4 I SERVIZI EROGATI	8
2.3.5. - GLI STANDARD DI QUALITÀ GARANTITI	10
2.3.6 LA TUTELA E LA PARTECIPAZIONE DEL CONTRIBUENTE	12
➤ GLI ISTITUTI PER LA TUTELA DEL CONTRIBUENTE	12
➤ LA VERIFICA DEL RISPETTO DEGLI <i>STANDARD</i> DI QUALITÀ	13
➤ L'AGGIORNAMENTO DEGLI <i>STANDARD</i>	13
➤ COME EFFETTUARE RECLAMI, PROPOSTE E SUGGERIMENTI	13
➤ PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI E SUGGERIMENTI	14
➤ LA VALUTAZIONE PERIODICA DEI SERVIZI	14
➤ LA TUTELA DELLA PRIVACY	14
3. LA CARTA DELLA QUALITÀ DEL GESTORE DELLA RACCOLTA E DEL TRASPORTO	15
4. LA CARTA DELLA QUALITÀ DEL GESTORE DELLO SPAZZAMENTO E DEL LAVAGGIO DELLE STRADE	19
5. ALLEGATO 1 - OBBLIGHI DI SERVIZIO PREVISTI PER CIASCUNO SCHEMA REGOLATORIO	21
5.1 ALLEGATO 2 - LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ CONTRATTUALE E TECNICA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI	21

1. PREMESSE

1.1 INFORMAZIONI GENERALI

La presente Carta della qualità (di seguito “carta”) intende guidare gli utilizzatori del servizio Integrato di Gestione dei Rifiuti Urbani, al fine di facilitarne la fruizione.

Con la “carta” il comune di Bedonia, in qualità di ETC, si impegna a garantire i livelli di qualità dichiarati negli standard, per rispondere alle aspettative degli utenti e perseguire il continuo miglioramento dei servizi resi.

La “carta” è ispirata alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 (*principi sull'erogazione dei servizi pubblici*), alla legge 27 luglio 2000, n. 212 (*Statuto dei diritti del contribuente*), alla legge 213/2012 (*disposizioni urgenti in materia di finanza e funzionamento degli enti territoriali*) ed è redatta per le finalità di cui all'articolo 5 del Testo Unico per la Regolazione della Qualità del Servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF), allegato alla Delibera 15/2022/R/RIF dell'Autorità di la Regolazione per l'Energia Reti e Ambiente.

1.2 PERIODO DI VALIDITÀ

La presente “carta” ha validità *pluriennale*, a decorrere dalla data di approvazione da parte della Giunta Comunale.

Tuttavia, qualora si verificano modifiche normative e/o organizzative che si riflettano sul suo contenuto, sulle modalità di erogazione dei servizi e sui relativi *standard* di qualità, la stessa verrà aggiornata anche prima della conclusione del periodo di validità.

1.3 SCHEMA REGOLATORIO SCELTO DALL'ETC

Con deliberazione del Consiglio Comunale n. 12 del 30/04/2022, il Comune di Bedonia, in qualità di Ente Territorialmente Competente, ha deliberato che i gestori dei singoli servizi che compongono il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, per il periodo 2022-2025, dovranno adeguarsi e rispettare gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica previsti dallo **Schema Regolatorio I**, di cui all'art. 3, comma 3.1, del Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF) allegato alla delibera 15/2022/R/rif ARERA.

In particolare, in osservanza di quanto indicato alla Tabella 2 della TQRIF, gli obblighi di servizio previsti per lo Schema Regolatorio I, sono i seguenti:

OBBLIGHI DI SERVIZIO
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all'Articolo 5 TQRIF
Modalità di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 e all'Articolo 7 TQRIF
Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui all'Articolo 10 e all'Articolo 11 TQRIF
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 13, all'Articolo 17 e all'Articolo 18 TQRIF
Obblighi di servizio telefonico di cui all'Articolo 20 e all'Articolo 22 TQRIF
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3) TQRIF
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi di cui all'Articolo 29 e all'Articolo 30 TQRIF
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all'Articolo 32 TQRIF
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di cui all'Articolo 35.1 TQRIF
Predisposizione di un <i>Programma delle attività di raccolta e trasporto</i> di cui all'Articolo 35.2 TQRIF
Predisposizione di un <i>Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade</i> di cui all'Articolo 42.1 TQRIF
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Articolo 48 TQRIF

Per quanto concerne, invece, i livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani, secondo quanto previsto dalla Tabella 1, di cui all'articolo 53, comma 53.1 del TQRIF, per lo Schema Regolatorio I, l'ARERA non ha previsto l'introduzione di livelli generali di qualità.

1.4 IL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

Ai sensi dell'art. 183, comma 1, lett. II), d.lgs. 152/2006, con "gestione integrata dei rifiuti" si definisce il complesso delle attività, ivi compresa quella di spazzamento delle strade, volte ad ottimizzare la gestione dei rifiuti.

In particolare, nel servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani sono ricomprese:

- l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti;
- la raccolta e il trasporto dei rifiuti;
- lo spazzamento e il lavaggio delle strade;

Nel comune di Bedonia il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è il Comune, che gestisce la suddetta attività in economia.

Il gestore della raccolta e trasporto è il Comune di Bedonia

Il gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade è il Comune di Bedonia

2. LA CARTA DELLA QUALITÀ DEL GESTORE DELLE TARIFFE E DEL RAPPORTO CON GLI UTENTI

2.1 UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE

L'ufficio responsabile dei servizi connessi all'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è l'Ufficio Tributi, sito in Piazza Caduti per la Patria 1cap. 43041 Bedonia (PR) Italia.

Gli utenti possono richiedere informazioni più dettagliate sui servizi offerti, rivolgendosi direttamente all'Ufficio Tributi nei seguenti orari:

Lunedì	08.30 - 12.30
Martedì	//////////
Mercoledì	08.30 - 12.30
Giovedì	08.30 - 12.30
Venerdì	08.30 - 12.30
Sabato	Su appuntamento

È possibile contattare l'Ufficio Tributi ai recapiti sotto riportati:

- tel.: 0525/824149 int. 2
- **numero verde 800 200 023**
- e-mail: g.coppola@comune.bedonia.pr.it
- Posta Elettronica Certificata: protocollo@postacert.comune.bedonia.pr.it

Sito istituzionale: www.comune.bedonia.pr.it

IL Responsabile dell'Ufficio è Gigliola Coppola

L'ufficio è organizzato con uno sportello unico ed un'unica unità di personale e svolge le seguenti attività:

- Attività di supporto informativo agli utenti
- Attività personalizzata di assistenza alla compilazione della modulistica
- Appuntamenti con i contribuenti e con le imprese per esame pratiche
- Controllo della riscossione
- Garantisce l'accesso a: documenti e atti del Comune ai sensi della legge 241/1990 normativa regionale e nazionale
- Ascolta e risponde a segnalazioni, reclami, suggerimenti.

2.2 - DOVE TROVARE LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

In osservanza dell'articolo 3, comma 3.1, lett. g), della Delibera n. 444/2019/R/rif ARERA, la Carta della qualità, è pubblicata in apposita sezione del sito internet istituzionale del comune di Bedonia facilmente raggiungibile accedendo all'home page dello stesso. Gli utenti possono, dunque, scaricarla accedendo al sito www.comune.bedonia.pr.it. La stessa è, altresì, disponibile, in formato cartaceo, presso l'Ufficio Tributi dell'ente.

2.3 - I PRINCIPI ED I VALORI FONDAMENTALI

2.3.1 I PRINCIPI GENERALI

Con la Carta della qualità il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con utenti si impegna a rispettare i seguenti principi generali:

- **EGUAGLIANZA:** nel rapporto con gli utenti, il comune di Bedonia garantisce uguaglianza ed equità nell'accesso ai servizi e nell'erogazione delle prestazioni. Questo significa che, a parità di esigenze, i servizi sono assicurati in modo eguale a tutti i cittadini, senza distinzioni di genere, età, origine etnica o nazionalità, lingua, religione, convinzioni, opinioni politiche, differenti abilità.
- **IMPARZIALITÀ:** il comune di Bedonia garantisce la massima trasparenza nelle modalità di accesso e nell'organizzazione dei servizi, rendendo noti i criteri di obiettività, giustizia ed equità nei confronti degli utenti. L'utente ha diritto ad accedere alle informazioni che lo riguardano ed a ottenere spiegazioni e chiarimenti sul funzionamento dei servizi e degli interventi. Ogni operatore è impegnato a svolgere la propria attività in modo imparziale, obiettivo e neutrale nei confronti di ogni utente fruitore.
- **CENTRALITÀ DELLA PERSONA:** i servizi assicurati dal comune di Bedonia vengono erogati in base alle esigenze di ogni singolo utente, alle sue potenzialità ed alle sue eventuali fragilità. Per quei servizi che rispondono a bisogni individuali o del nucleo familiare, l'accesso all'erogazione è sempre preceduto dall'elaborazione di un progetto individualizzato di intervento, in accordo con l'utente. Gli operatori dei servizi comunali assicurano un costante impegno alla riservatezza, nel rispetto della persona e della propria identità fisica e morale.
- **INTEGRAZIONE:** il comune di Bedonia si impegna a considerare l'unicità della persona, e dunque a perseguire la massima integrazione fra interventi e servizi di natura sociale, sanitaria, educativa, formativa, sia dal punto di vista delle singole prestazioni che da quello del processo di programmazione ed erogazione dei servizi.
- **PARTECIPAZIONE:** il comune di Bedonia promuove e agevola la partecipazione degli utenti e delle formazioni sociali che ne rappresentano gli interessi sia nella programmazione dei servizi, che nella tutela della corretta erogazione, nella collaborazione con gli operatori e nella verifica della qualità dei servizi erogati. Il comune si impegna, inoltre, a promuovere l'informazione sui servizi, sulle procedure di accesso, sulle modalità di erogazione, sulle occasioni di approfondimento e di programmazione.

- **SUSSIDIARIETÀ:** il comune di Bedonia garantisce i servizi e gli interventi della presente Carta della Qualità con il pieno coinvolgimento – nelle fasi di pianificazione, progettazione, erogazione e verifica – delle formazioni sociali del territorio, più vicine agli utenti, riconoscendone la funzione pubblica di tutela e garanzia sociale. Il comune opera secondo il principio di solidarietà fra gli enti e le organizzazioni che ne fanno parte e fra questi e le altre Istituzioni pubbliche che concorrono al benessere sociale degli utenti del servizio.
- **CONTINUITÀ:** il comune di Bedonia si impegna a garantire la regolarità e la continuità dei servizi, riducendo il più possibile i disagi ai cittadini in caso di sospensione temporanea di servizi o prestazioni.
- **DIRITTO DI SCELTA:** il comune di Bedonia garantisce ai fruitori del servizio, laddove è possibile per la presenza di più soggetti erogatori di servizi ed interventi sociali, di scegliere l'erogatore e le singole modalità che più soddisfano le proprie esigenze in modo libero e consapevole. Agli utenti che presentino particolari necessità è assicurato un sostegno per l'informazione e l'orientamento nell'operare le scelte, al fine di renderne effettivo il diritto.
- **EFFICIENZA ED EFFICACIA:** il comune di Bedonia si impegna a programmare, organizzare ed erogare i servizi e gli interventi secondo obiettivi di efficacia ed efficienza; le risorse disponibili saranno impiegate con razionalità al fine di produrre i massimi risultati possibili in termini di garanzia e di benessere per gli utenti. I servizi saranno valutati in base alla loro capacità di raggiungere gli obiettivi previsti ottimizzando le risorse a disposizione.
- **CHIAREZZA E IDENTIFICABILITÀ:** il comune di Bedonia si impegna, nei rapporti con gli utenti, ad utilizzare in ogni occasione di comunicazione, sia verbale che scritta, un linguaggio semplificato e comprensibile ai destinatari, ponendo particolare cura alla spiegazione dei termini specialistici. Gli stessi operatori, in orario di ricevimento del pubblico, garantiscono all'utenza la loro agevole identificabilità.

Il comune di Bedonia assicura, inoltre, che la gestione delle attività e dei processi in atto nell'Ufficio Tributi sia svolta nell'osservanza delle norme di sicurezza per gli utenti ed i lavoratori e si impegna ad attuare ogni accorgimento, affinché l'impatto con l'ambiente venga ridotto al minimo (impiego di attrezzature non inquinanti, utilizzo sempre maggiore di sistemi comunicativi non cartacei, raccolta differenziata dei rifiuti, consumo consapevole e responsabile).

2.3.2 GLI OBIETTIVI.

Gli obiettivi che l'Ufficio Tributi si prefigge nell'espletamento dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti del servizio TARI sono:

OBIETTIVI	COME SONO RAGGIUNTI
Equa ripartizione della tassazione	<p>Attività di recupero dell'evasione:</p> <p>L'attività ha inizio con il reperimento dei dati dei contribuenti e catastali da archivi disponibili (utenze elettriche, gas, acqua, catasto, anagrafe, Camera di Commercio, Agenzie delle entrate).</p> <p>Dopo gli opportuni incroci delle informazioni si procede alla bonifica della banca dati con l'inserimento e l'aggiornamento di denunce, avvisi e notifiche dei pagamenti nell'archivio informatico dell'Ente allo scopo riorganizzare un'anagrafe tributaria completa e funzionale.</p> <p>Una volta completato l'aggiornamento della banca dati e</p>

OBIETTIVI	COME SONO RAGGIUNTI
	individuato le possibili evasioni si avviano le attività automatizzate finalizzate alla elaborazione degli avvisi di accertamento e i modelli di pagamento.
Comunicazioni con gli utenti	Le informazioni necessarie per un corretto adempimento degli obblighi tributari e la modulistica da utilizzare sono disponibili, in forma cartacea, presso gli uffici e sono scaricabili anche dal sito internet dell'ente che viene tenuto in costante aggiornamento; possono essere richieste tramite e-mail; sono contenute negli avvisi che vengono inviati ai contribuenti.
Tempestività della risposta	Il personale dell'ufficio garantisce in tempi rapidi risposte ai quesiti sull'applicabilità della TARI mediante contatto diretto, telefonico o mediante posta elettronica.
Trasparenza dell'azione e partecipazione dei contribuenti.	La modulistica dell'Ufficio Tributi è resa pubblica mediante il sito Web: www.comune.bedonia.pr.it La partecipazione dei cittadini è garantita dai rapporti improntati ai principi di correttezza, collaborazione instaurati con i contribuenti

2.3.3. – L'ATTIVITÀ.

Il comune di Bedonia quale soggetto che eroga i servizi connessi all'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti del servizio TARI, svolge:

- FRONT OFFICE -

- l'attività di supporto informativo agli utenti;
- l'attività personalizzata di assistenza alla compilazione della modulistica;
- gli appuntamenti con i contribuenti e con le imprese per esame pratiche;
- il controllo delle dichiarazioni;
- modifiche posizioni tributarie, ricalcoli
- ristampe avvisi di pagamento e F24
- informazioni telefoniche;

- BACK OFFICE -

- regolamentazione e determinazione delle tariffe;
- gestione solleciti/accertamenti, rateizzazioni, rimborsi, contenzioso, procedure fallimentari;
- gestione pratiche complesse;
- elaborazione e spedizione di inviti al pagamento e F24;
- informazioni dedicate (risposte a mail, PEC, lettere, ecc.) e generali (aggiornamento sito internet istituzionale)
- lavorazione pratiche ricevute in front office;

Attività di consulenza e servizio al pubblico	Informazioni generali sul tributo, normativa, tariffe; Consulenze per la compilazione delle denunce, per la corretta lettura della bolletta inviata e dei relativi bollettini di pagamento; Aiuto nel calcolo dei ravvedimenti operosi per tardivi pagamenti e per tardiva presentazione di denunce.
Modulistica e informativa	Disponibilità online e presso l'ufficio della modulistica e di tutte le informazioni utili
Attività di controllo	Controllo e verifica delle dichiarazioni Controllo e verifica dei versamenti Controllo evasioni Gestione istanze di rateizzazione; Gestione istanze di rimborso o compensazione; Emissione avvisi di accertamento
Internet	Informazioni generali "trasparenza Arera" Modulistica scaricabile online

2.3.4 I SERVIZI EROGATI

L'attività svolta dall'Ufficio Tributi è finalizzata all'acquisizione delle risorse di cui il comune necessita per il finanziamento delle proprie spese dirette all'erogazione dei servizi alla collettività.

Parallelamente a questa azione istituzionale e nell'intento di agevolare il contribuente nell'assolvimento degli obblighi a suo carico, l'Ufficio Tributi svolge, altresì, un'attività di informazione a favore dello stesso al fine di rendere meno gravosi gli adempimenti previsti dalle norme in materia.

L'accesso ai servizi non comporta alcuna spesa per l'utente.

La tabella che segue indica i servizi erogati, le modalità per accedere agli stessi e l'ufficio a cui rivolgersi.

SERVIZIO EROGATO	MODALITÀ DI RICHIESTA DEL SERVIZIO	A CHI RIVOLGERSI
Informazioni verbali o scritte di carattere generale su normativa, tariffe, adempimenti, modalità di versamento.	Presentando richiesta tramite posta, mail, pec o direttamente allo sportello o telefonando.	Ufficio Tributi - Piazza Caduti per la Patria 1 43041 Bedonia (PR); Telefono: (+39) 0525/824148 int. 2 E-mail: g.coppola@comune.bedonia.pr.it PEC: protocollo@postacert.comune.bedonia.pr.it Sito internet: www.comune.bedonia.pr.it
Assistenza per eventuale ravvedimento operoso Emissione bollette Tari ed invio f24 precompilato	Presentando richiesta tramite posta, mail, pec o direttamente allo sportello o telefonando.	Ufficio Tributi - Piazza Caduti per la Patria 1 43041 Bedonia (PR); Telefono: (+39) 0525/824148 int. 2 E-mail: g.coppola@comune.bedonia.pr.it PEC: protocollo@postacert.comune.bedonia.pr.it Sito internet: www.comune.bedonia.pr.it
Compilazione modulistica (bollettini, dichiarazioni, richieste di agevolazioni e	Presentando richiesta tramite posta, mail, pec o direttamente allo sportello o telefonando.	Ufficio Tributi - Piazza Caduti per la Patria 1 43041 Bedonia (PR); Telefono: (+39) 0525/824148 int. 2

SERVIZIO EROGATO	MODALITÀ DI RICHIESTA DEL SERVIZIO	A CHI RIVOLGERSI
richieste di rimborsi)		E-mail: g.coppola@comune.bedonia.pr.it PEC: protocollo@postacert.comune.bedonia.pr.it Sito internet: www.comune.bedonia.pr.it
Versamenti	Tramite F24, PAGO.PA	Banca, posta, home banking, pago.PA
Rimborso	Presentando richiesta tramite posta, mail pec o direttamente allo sportello corredata dalle copie dei versamenti effettuati	Ufficio Tributi - Piazza Caduti per la Patria 1 43041 Bedonia (PR); Telefono: (+39) 0525/824148 int. 2 E-mail: g.coppola@comune.bedonia.pr.it PEC: protocollo@postacert.comune.bedonia.pr.it Sito internet: www.comune.bedonia.pr.it
Richiesta di chiarimenti su atti di accertamento	Presentando richiesta tramite posta, mail, pec o direttamente allo sportello.	Ufficio Tributi - Piazza Caduti per la Patria 1 43041 Bedonia (PR); Telefono: (+39) 0525/824148 int. 2 E-mail: g.coppola@comune.bedonia.pr.it PEC: protocollo@postacert.comune.bedonia.pr.it
Richiesta di annullamento in sede di autotutela	Presentando richiesta tramite posta, mail, pec o direttamente allo sportello.	Ufficio Tributi - Piazza Caduti per la Patria 1 43041 Bedonia (PR); Telefono: (+39) 0525/824148 int. 2 E-mail: g.coppola@comune.bedonia.pr.it PEC: protocollo@postacert.comune.bedonia.pr.it
Ricorso avverso provvedimento ritenuto illegittimo (contenzioso)	Avverso gli atti è ammesso ricorso alla Commissione Tributaria entro 60 giorni dalla notificazione (art. 18,19 e 21 del D.lgs. 31/12/1992, n. 546).	Commissione Tributaria di Parma: Via Giambattista Bodoni, 2/A - 43121 Parma (PR) www.giustiziatributaria.gov.it tel. 0693830521 email: corte.tributaria.pr@mef.gov.it pec: corte.tributaria.pr@pce.finanze.it
Richiesta di rateizzazione	Presentando richiesta adeguatamente motivata tramite posta, mail, pec o direttamente allo sportello	Ufficio Tributi - Piazza Caduti per la Patria 1 43041 Bedonia (PR); Telefono: (+39) 0525/824148 int. 2 E-mail: g.coppola@comune.bedonia.pr.it PEC: protocollo@postacert.comune.bedonia.pr.it

2.3.5. - GLI STANDARD DI QUALITÀ GARANTITI

L'Ufficio Tributi si impegna a garantire la correttezza, la completezza e la chiarezza delle informazioni fornite allo sportello, telefonicamente e sul sito Internet; le medesime caratteristiche sono garantite anche nella modulistica distribuita presso l'ufficio stesso e disponibile sul sito istituzionale dell'ente.

Gli addetti operano con la massima cortesia e disponibilità all'ascolto degli utenti con l'impegno di agevolare questi ultimi nell'adempimento degli obblighi tributari e nell'esercizio dei diritti loro riconosciuti dalla legge o dai regolamenti. L'orario di apertura al pubblico dell'ufficio è articolato in modo da consentire la più ampia soddisfazione possibile delle esigenze dell'utenza. Gli sportelli, come anche in generale i locali di attesa, sono attrezzati per il ricevimento degli utenti con difficoltà motorie.

Per garantire che i servizi descritti nella presente Carta della qualità vengano erogati in modo ottimale, sono state individuate delle **prestazioni-tipo** a cui sono stati associati degli indicatori (*standard*) che esprimono il termine massimo in cui l'ufficio si impegna a concludere il procedimento nel presupposto che l'istanza sia stata presentata completa.

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

La tabella che segue individua i servizi-tipo erogati dall'ufficio con i relativi standard di legge e di impegno. Gli utenti possono, in tal modo, verificare se i servizi offerti dall'Ufficio Tributi rispettino la qualità promessa. Nel caso in cui lo standard garantito non venga rispettato, gli utenti possono presentare reclamo.

SERVIZIO	TERMINI DI GESTIONE EX LEGE	TERMINE DI GESTIONE EX TQRIF	TERMINE DI IMPEGNO GARANTITO DALL'ENTE
Richieste di attivazione del servizio	Non previsto	30 giorni lavorativi dalla richiesta	<i>Entro 30 giorni dalla data di richiesta</i>
Richieste di variazione/cessazione del servizio	Non previsto	30 giorni lavorativi dalla richiesta	<i>Entro 30 giorni dalla data di richiesta</i>
Richiesta informale di informazioni di carattere generale (con riguardo a tariffe, scadenze, adempimenti)	Non previsto	Non previsto	<i>IMMEDIATO, se consentito dalla richiesta formulata, nel caso di richiesta pervenuta telefonicamente o direttamente allo sportello. Entro 10 giorni lavorativi (in caso di una richiesta che necessita di un approfondimento istruttorio.)</i>

SERVIZIO	TERMINI DI GESTIONE EX LEGE	TERMINE DI GESTIONE EX TQRIF	TERMINE DI IMPEGNO GARANTITO DALL'ENTE
Richieste scritte di informazioni	Non previsto	30 giorni lavorativi	<i>Entro 30 giorni lavorativi, decorrenti dalla data di effettiva ricezione da parte dell'ufficio, se presentata per posta ordinaria, posta elettronica, oppure quando si tratti di una richiesta che necessita di un approfondimento istruttorio.</i>
Richieste scritte di rettifica degli importi addebitati	Non previsto	60 giorni lavorativi	<i>Entro 60 giorni lavorativi</i>
Emissione avvisi di pagamento		20 giorni	<i>Invio dell'avviso almeno 20 giorni prima della scadenza della prima rata-</i>
Gestione delle istanze per riduzioni/agevolazioni/rateizzazione	Non previsto	Non previsto	<i>Entro 30 giorni dalla richiesta.</i>
Rilascio di informazioni relative alla specifica situazione del contribuente	Non previsto	Non previsto	<i>Entro 10 giorni lavorativi, decorrenti dalla data di effettiva ricezione da parte dell'ufficio.</i>
Rimborso somme non dovute	180 giorni dalla richiesta	Non previsto	<i>Entro 180 giorni dalla richiesta. N.B.: Qualsiasi richiesta di chiarimenti e/o integrazioni da parte dell'ufficio sospende il termine suddetto fino al ricevimento di quanto richiesto.</i>
Discarico somma iscritta a ruolo/richiesta coattivamente e non dovuta	180 giorni dalla richiesta (da presentare entro 60 giorni dalla notifica della cartella)	Non previsto	<i>Entro 180 giorni dalla richiesta (da presentare entro 60 giorni dalla notifica della cartella)</i>

SERVIZIO	TERMINI DI GESTIONE EX LEGE	TERMINE DI GESTIONE EX TQRIF	TERMINE DI IMPEGNO GARANTITO DALL'ENTE
Annullamento/rettifica di avviso di Accertamento	Non previsto	Non previsto	<i>Entro 60 giorni dalla richiesta (da presentare entro 60 giorni dalla notifica dell'avviso)</i>
Interpello (art. 11 legge n. 212/2000–Statuto dei diritti del contribuente, comma 1) lettera a)	Entro 90 giorni dalla richiesta	Non previsto	<i>Entro 90 giorni dalla richiesta</i>
Interpello (art. 11 legge n. 212/2000–Statuto dei diritti del contribuente: comma 1) lettere b) e c); e comma 2	120 giorni dalla richiesta	Non previsto	<i>Entro 120 giorni dalla richiesta</i>
Risposta a reclamo scritto	Non previsto	30 giorni lavorativi	<i>Entro 30 giorni dalla presentazione</i>

2.3.6 LA TUTELA E LA PARTECIPAZIONE DEL CONTRIBUENTE

➤ GLI ISTITUTI PER LA TUTELA DEL CONTRIBUENTE

La legge mette a disposizione dell'utente diversi istituti mediante i quali è possibile sanare i propri errori oppure difendersi dagli atti ritenuti illegittimi.

L'utente può ricorrere ai seguenti istituti:

- **RAVVEDIMENTO OPEROSO:** che consente ai contribuenti di rimuovere spontaneamente le irregolarità tributarie e di beneficiare di una notevole riduzione delle sanzioni. Il contribuente che entro la data di scadenza fissata, abbia omesso, in tutto o in parte, il pagamento del tributo o non abbia correttamente adempiuto alla presentazione della dichiarazione, può avvalersi del ravvedimento operoso, a condizione che l'ufficio non abbia ancora contestato la violazione. In tal modo, entro i termini di legge, il contribuente potrà sanare spontaneamente la sua posizione versando il tributo maggiorato di sanzioni ridotte ed interessi legali, calcolati sui giorni di ritardo.
- **AUTOTUTELA:** nel caso siano presenti vizi di legittimità o di merito dell'atto emesso dall'Amministrazione.

I casi più frequenti di annullamento di un atto, si verificano quando il vizio di legittimità deriva da:

- errore di persona o soggetto passivo;
- evidente errore logico;
- errore sul presupposto del tributo;
- doppia imposizione;
- mancata considerazione di pagamenti regolarmente eseguiti;
- mancanza di documentazione successivamente sanata entro i termini di decadenza.

La correzione dell'atto può avvenire a seguito di istanza del contribuente oppure può essere conseguente ad un'iniziativa propria dell'ufficio.

Si rammenta che l'esercizio dell'autotutela è, comunque, una facoltà discrezionale il cui mancato esercizio non può costituire oggetto di impugnazione.

- **RICORSO alla Commissione Tributaria:** qualora il contribuente voglia impugnare l'atto emesso dall'Amministrazione. Nei casi in cui il contribuente ritenga illegittima o infondata la pretesa tributaria può avviare l'iter del processo tributario. Il processo tributario è disciplinato dal d.lgs. 546/1992 e successive modificazioni. Per consentire al contribuente di poter esercitare i propri diritti in modo pieno ed efficace, tutti gli atti impugnabili, devono contenere l'indicazione del termine entro il quale il ricorso deve essere presentato, la Corte di Giustizia Tributaria competente e le relative forme da osservare. Il ricorso, pena l'inammissibilità, deve rispondere alle regole e ai requisiti previsti dall'art. 18 d.lgs. 546/1992.
- **CONCILIAZIONE GIUDIZIALE:** solo a contenzioso avviato, da esprimersi, avanti la Corte di Giustizia Tributaria non oltre la prima udienza.

➤ LA VERIFICA DEL RISPETTO DEGLI STANDARD DI QUALITÀ

La presente Carta della qualità costituisce il riconoscimento da parte del comune di Bedonia quale gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, dei diritti dell'utente riguardo il servizio TARI, oltre a rappresentare il formale impegno ad una tutela ampia di questi diritti.

Per raggiungere tale obiettivo di garanzia, è necessario che l'ente proceda ad un monitoraggio continuo delle prestazioni rese all'utente finalizzato alla verifica del rispetto degli *standard* di qualità.

Il monitoraggio delle prestazioni garantisce che tutte le richieste pervenute all'ufficio, vengano protocollate in base alla tipologia su appositi registri e quindi avviate all'ufficio competente per l'esecuzione.

A procedura completata, si provvede alla registrazione sul protocollo della data di avvenuta conclusione del procedimento.

➤ L'AGGIORNAMENTO DEGLI STANDARD

La Carta della qualità dei servizi è un documento suscettibile di modificazioni sia per quanto riguarda la parte descrittiva dei servizi erogati che per gli *standard*.

Alla base di questi aggiornamenti vi sono anche le modifiche normative e organizzative attuate negli uffici interessati.

➤ COME EFFETTUARE RECLAMI, PROPOSTE E SUGGERIMENTI

Ogni utente può presentare al competente ufficio, reclami relativamente all'erogazione del servizio, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta della qualità dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti.

Il comune di Bedonia in qualità di gestore del servizio di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, adotta criteri prudenziali nella classificazione di una segnalazione scritta inviata dall'utente, classificando tale segnalazione come reclamo scritto in tutti i casi in cui non sia agevole stabilire se essa sia:

- un reclamo scritto;
- una richiesta scritta di informazioni;
- una richiesta di rettifica degli importi addebitati.

Ai fini della citata classificazione, non vengono considerati i casi di sollecito o di reiterazione di uno stesso reclamo o di una stessa richiesta scritta di informazione o di rettifica degli importi addebitati, qualora pervenuti entro i tempi massimi previsti per la risposta motivata da parte dell'ente.

COME PRESENTARE UN RECLAMO SCRITTO O UN RECLAMO DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI

È possibile presentare un reclamo scritto oppure un reclamo di rettifica degli importi addebitati, accedendo alla *home page* del sito internet del comune di Bedonia e scaricando il relativo modulo. Tali moduli sono, altresì, disponibili presso l'Ufficio Tributi dell'ente.

I moduli, inoltre, possono essere compilati anche *online*, sempre tramite l'accesso al sito istituzionale del comune di Bedonia.

In ogni caso, è data la possibilità agli utenti di inviare al gestore un reclamo scritto, ovvero la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, senza utilizzare il modulo messo a disposizione del comune, purché la comunicazione contenga almeno i seguenti campi obbligatori:

- a) il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare il reclamo;
- b) i dati identificativi dell'utente:
 - 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, spazzamento e lavaggio delle strade, gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti);
 - il codice utente, indicando dove è possibile reperirlo;
 - l'indirizzo e il codice utenza, indicando dove è possibile reperirlo;
 - le coordinate bancarie/postali per l'eventuale accredito degli importi addebitati.

Gli operatori addetti del servizio telefonico o allo sportello indicano all'utente le modalità per la presentazione dei reclami scritti e delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati. L'eventuale presentazione informale del reclamo (in modo verbale o telefonico) sarà considerata in ogni caso, come una semplice segnalazione, alla quale non verrà, data risposta scritta.

➤ PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI E SUGGERIMENTI

Oltre ai reclami, gli utenti possono presentare, con le medesime modalità, proposte di miglioramento dei servizi e suggerimenti in merito agli stessi.

➤ LA VALUTAZIONE PERIODICA DEI SERVIZI

Ogni anno l'Ufficio Tributi definisce gli obiettivi operativi in relazione alla qualità del servizio fornito e alla soddisfazione dell'utente. Il raggiungimento ed il mantenimento di tutti gli obiettivi e la qualità dell'organizzazione sono perseguiti attraverso attività di formazione e informazione del personale, volte alla valorizzazione delle attitudini personali e all'accrescimento della responsabilizzazione, dell'autonomia lavorativa, di conoscenze e competenze professionali per migliorare l'efficienza del servizio offerto.

➤ LA TUTELA DELLA PRIVACY

Il contribuente che comunica agli uffici competenti i propri dati viene informato, ai sensi del GDPR 2016/679/UE che gli stessi saranno utilizzati ai soli fini istituzionali e la loro comunicazione ad altri soggetti è ammessa solo se norme di legge o regolamentari lo prevedono e, comunque, sempre ed unicamente per lo svolgimento di funzioni istituzionali.

Responsabile del trattamento dei dati personali è il responsabile del servizio.

3. LA CARTA DELLA QUALITÀ DEL GESTORE DELLA RACCOLTA E DEL TRASPORTO

3.1 RECLAMI E RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI INERENTI AL SERVIZIO

Classificazione delle richieste scritte dell'utente

Il comune di Bedonia, in qualità del gestore del servizio adotta criteri prudenziali nella classificazione di una segnalazione scritta inviata dall'utente, classificando tale segnalazione come reclamo scritto in tutti i casi in cui non sia agevole stabilire se essa sia un reclamo scritto o una richiesta scritta di informazioni.

Procedura di presentazione dei reclami scritti

L'utente, in caso di mancato rispetto degli obblighi e degli standard qualitativi definiti nella presente Carta della qualità del servizio o delle condizioni di erogazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani, può presentare reclamo direttamente al comune, in forma scritta, attraverso i canali di contatto di posta elettronica indicati nei precedenti paragrafi e pubblicati sul sito internet.

Sul sito internet viene messo a disposizione dell'utente il relativo modulo.

Al momento della presentazione del reclamo l'utente deve fornire tutti gli elementi in suo possesso relativamente a quanto verificatosi, in modo da consentire la ricostruzione del problema segnalato e dare avvio alla pratica per la sua soluzione, se possibile.

È fatta salva la possibilità per l'utente di inviare al gestore il reclamo scritto senza utilizzare il modulo di cui sopra, purché la comunicazione contenga obbligatoriamente almeno i stessi campi obbligatori sotto riportati:

- a) il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare il reclamo;
- b) i dati identificativi dell'utente:
 - 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, spazzamento e lavaggio delle strade, gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti);

Risposta del gestore

Il comune di Bedonia si impegna a rispondere al reclamo scritto con risposte motivate, complete, chiare e comprensibili entro 30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento del reclamo stesso.

L'utente, qualora non sia soddisfatto dalla risposta ricevuta, può richiedere in forma scritta al Gestore un incontro di approfondimento della questione oggetto del reclamo. Il Gestore si impegna ad attivarsi entro 20 giorni lavorativi per organizzare un incontro con l'utente entro i successivi 30 giorni.

3.2 PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE INERENTI AL SERVIZIO

Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online

Il gestore della raccolta e trasporto mette a disposizione uno **sportello fisico**, attraverso cui l'utente può richiedere assistenza. Lo sportello **fisico** consente all'utente di inoltrare al gestore della raccolta e trasporto, reclami, richieste di informazioni, segnalazioni per disservizi e richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

Obblighi di servizio telefonico

Il servizio telefonico deve consentire all'utente di richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

Per facilitare i rapporti tra cittadino, Amministrazione comunale e il Comune di Bedonia, sono attivi i seguenti strumenti:

- **servizio telefonico** con operatore dedicato all'utenza, tramite Numero Verde gratuito: 800 200 023.

Eventuali richieste di chiarimento sui servizi di raccolta rifiuti o di spazzamento stradale possono essere rivolte al numero 0525/824148 int. 3 in orario di ufficio dalle 9 alle 12 dal lunedì al sabato.

- **Altri contatti**

Mail m.belli@comune.bedonia.pr.it a.gedda@comune.bedonia.pr.it

Informazione

Il comune assicura una puntuale informazione ai cittadini-utenti adottando, in particolare, i seguenti strumenti:

Rapporti con il cittadino-utente

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

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

3.3 INTERVENTI PER DISSERVIZI E PER RIPARAZIONI DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE

Modalità per la segnalazione di disservizi e la presentazione delle richieste di riparazione

La segnalazione per disservizi può essere presentata dall'utente al gestore della raccolta e trasporto, ovvero al gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade, in relazione all'attività di propria competenza, a mezzo posta, via e-mail, mediante sportello fisico o tramite il servizio telefonico.

La richiesta di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare può essere presentata dall'utente al gestore della raccolta e trasporto, a mezzo posta, via e-mail, mediante sportello fisico o tramite il servizio telefonico.

3.4 CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO

Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto

Il gestore della raccolta e trasporto predispone un Programma delle attività di raccolta e trasporto, da cui sia possibile evincere, lo svolgimento dell'attività e la frazione di rifiuto oggetto di raccolta.

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

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

Il comune s'impegna a garantire:

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

In caso di sciopero il comune si impegna a concordare con i lavoratori - e con le strutture sindacali ove presenti - l'organizzazione funzionale e operativa destinata a garantire i servizi minimi indispensabili.

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

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

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

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

Anche i cittadini contribuiscono alla qualità del servizio rispettando i criteri per la raccolta e il conferimento delle diverse tipologie di rifiuti e per l'igiene urbana contenuti nei Regolamenti Comunali e dai calendari scaricabili dal sito del comune. Le richieste che si pongono ai cittadini sono:

- riporre i rifiuti in sacchi ben chiusi e conferire i sacchi all'interno dei contenitori stradali
- chiudere il coperchio del contenitore stradale per il conferimento
- ove il contenitore solitamente utilizzato fosse pieno, non abbandonare il sacchetto a terra ma collocarlo sopra al contenitore stesso per dare meno ingombro possibile alla strada
- per i rifiuti interessati dalle raccolte differenziate, utilizzare sempre le modalità di ogni specifica raccolta indicata sul calendario
- collaborare a tutte le forme di raccolta differenziata suddividendo i rifiuti in casa
- non mescolare i rifiuti urbani pericolosi assieme agli altri rifiuti
- segnalare al gestore la necessità di eventuali interventi aggiuntivi di raccolta differenziata
- nel dubbio, segnalare al gestore il rifiuto "diverso" prima di mescolarlo agli altri

3.5 CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE

Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade

Il gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade predispone un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio.

3.6 SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

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

Nell'ambito degli adempimenti previsti dalla Delibera ARERA 15/2022/R/rif, entro il 1° gennaio 2023 il gestore predispone un servizio di Pronto Intervento per le segnalazioni di situazioni di pericolo inerenti al servizio.

Il servizio di Pronto Intervento può essere attivato esclusivamente per la risoluzione delle seguenti casistiche:

- rimozione di rifiuti abbandonati, laddove presentino profili di criticità in tema di sicurezza, ovvero ostacolano la normale viabilità o generino situazioni di degrado o impattino sulle condizioni igienico-sanitarie;
- errato posizionamento o rovesciamento dei cassonetti della raccolta stradale e di prossimità o dei cestini, nel caso in cui costituiscano impedimento alla normale viabilità.

Per entrambe le fattispecie, l'Ente Territorialmente Competente individua nel personale afferente alla Polizia Locale ed all'Amministrazione Comunale gli unici soggetti titolati all'attivazione del servizio di Pronto Intervento attraverso la segnalazione al numero telefonico 0525/824148 int. 3, comunicato dal gestore ai soggetti interessati,

Per le richieste di intervento di rimozione di rifiuti abbandonati, laddove si verifichi la necessità di procedere alla caratterizzazione dei rifiuti abbandonati ai fini della loro rimozione, l'intervento del gestore consiste nella messa in sicurezza e confinamento dell'area, garantendo la protezione per l'ambiente, le persone, o le cose.

3.7 RACCOLTA PORTA A PORTA DEI RIFIUTI

Le modalità con cui sono svolti i servizi sono stabilite dal Comune nel **Regolamento Comunale di Gestione dei Rifiuti**.

Nel seguito si presenta una descrizione generale delle modalità di effettuazione dei servizi di igiene urbana che interessano il territorio comunale.

Per "**frazione indifferenziata residua**" si intende l'insieme dei rifiuti non suscettibili in forme tecnicamente, ambientalmente ed economicamente sostenibili di raccolta differenziata finalizzata al recupero di materia.

Si tratta di materiali quali:

- Carta sporca, oleata e vetrata, scontrini;
- Pellicole per alimenti sporche, carta plastificata;
- Lettiere per animali domestici;
- CD, dvd, musicassette e videocassette;
- Mozziconi di sigarette, sigari e accendini;
- Filtri e sacchi per aspirapolvere.

Gli utenti conferiscono il rifiuto organico nel [bidone grigio](#)

La raccolta della frazione umida (organico) riguarda rifiuti quali ad esempio:

- Scarti di cucina, avanzi di cibo (sia crudi che cotti);
- Scarti di frutta e verdura, frutta secca e noccioli;
- Scarti di carne e pesce (anche lische, frammenti di osso e piume), gusci d'uovo;
- Riso, pasta, pane, biscotti e farinacei;
- Fondi di caffè, filtri di tè, di camomilla e di altre bevande ad infusione;
- Semi, fiori recisi, resti di foglie di piante da appartamento.

Gli utenti conferiscono il rifiuto organico nel [bidone marrone](#).

Raccolta di carta e cartone

Le frazioni raccolte sono costituite da imballaggi e non imballaggi monomateriali celluloseici quali ad esempio:

- Giornali, riviste e quaderni (senza parti in metallo e plastica);
- Cartoni per cibi e per bevande (latte, succhi di frutta e altre bibite);
- Sacchetti di carta, scatole e confezioni in cartone per alimenti, per abbigliamento e per oggetti vari;
- Cartone della pizza senza residui di cibo

Gli utenti conferiscono il rifiuto di carta e cartone nel [bidone azzurro](#).

Raccolta di imballaggi in plastica e metallo

Le frazioni raccolte sono tutti gli imballaggi in plastica quali ad esempio:

- bottiglie e piatti e bicchieri;
- sacchetti, buste e pellicole (anche cellophane);
- vaschette per alimenti anche in polistirolo;
- flaconi e tubetti;
- pellicole per imballaggi incluse quelle a bolle.
- vaschette di alluminio;
- lattine per bevande e liquidi;
- bombolette spray vuote.

Gli utenti conferiscono il rifiuto in plastica/metallo nel [sacchetto giallo](#).

Raccolta del vetro

Riguarda la raccolta di imballaggi in vetro quali per esempio:

- bottiglie, barattoli e vasetti di vetro;

Gli utenti conferiscono il rifiuto nelle campane stradali.

Raccolta domiciliare rifiuti ingombranti

Ogni utente può conferire i beni durevoli e/o i rifiuti ingombranti presso l'isola ecologica (centro di raccolta).

Centro di raccolta

Area presidiata ed allestita per il conferimento gratuito di tipologie di rifiuti urbani non raccolte a domicilio.

ORARI ECOCENTRO COMUNALE	
LUNEDI'	9 - 12
MARTEDI'	
MERCOLEDI'	9 - 12
GIOVEDI'	
VENERDI'	9 - 12
SABATO	9 - 12
DOMENICA	

Servizi complementari

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

3.8 ALTRE RACCOLTE

Nel territorio comunale sono inoltre attive altre raccolte per specifiche tipologie di rifiuti pericolosi di origine domestica, quali: pile, farmaci scaduti o inutilizzati.

PILE

Per le pile la raccolta avviene mediante contenitori appositi distribuiti sul territorio comunale o presso il Centro di Raccolta comunale.

FARMACI

Per i farmaci (facendo attenzione a separare prima scatola e foglietto informativo) la raccolta avviene contenitori appositi presenti presso le farmacie.

La vuotatura è effettuata con frequenza sufficiente al fine di assicurare la continuità del servizio alle utenze e comunque su chiamata a riempimento dei contenitori.

Al termine della raccolta l'operatore incaricato provvede allo scarico presso impianto di destino autorizzato.

INDUMENTI USATI

Le scarpe e gli abiti usati vanno inseriti nei contenitori situati sul territorio comunale.

4. LA CARTA DELLA QUALITÀ DEL GESTORE DELLO SPAZZAMENTO E DEL LAVAGGIO DELLE STRADE

4.1 PULIZIA MECCANIZZATA E MANUALE DELLE STRADE E AREE PUBBLICHE E SERVIZI ACCESSORI

Spazzamento meccanizzato combinato

La pulizia meccanizzata combinata delle strade, delle piazze, delle piste ciclabili, dei parcheggi, delle aree pubbliche o ad uso pubblico, compresi i bordi di aiuole spartitraffico, rotatorie e simili, è effettuata con autospazzatrici idonee.

I suddetti servizi riguardano tutto il territorio comunale, e sono effettuati in maniera periodica e programmata per zone comunali.

L'uomo a piedi di supporto alla spazzatrice interviene sui marciapiedi e in quegli spazi che, per le ridotte dimensioni, non siano accessibili alla spazzatrice, provvedendo a spostare sulla sede stradale il relativo materiale.

Al termine degli interventi di pulizia, le aree di cui sopra devono risultare sgombre da detriti, foglie, carte, bottiglie, lattine e rifiuti di qualsiasi genere.

Durante le operazioni di pulizia, sono adottati tutti gli accorgimenti necessari per evitare di sollevare polvere, produrre eccessivi livelli di rumorosità ed arrecare ingiustificati disagi all'utenza.

Il comune garantisce inoltre:

- Lo spazzamento meccanizzato preventivo e successivo delle aree adibite a pubblici mercati ordinari e straordinari nei giorni di effettuazione degli stessi;
- Lo spazzamento meccanizzato preventivo e successivo, in occasione manifestazioni e/o iniziative con occupazione di suolo pubblico.

Il servizio è effettuato in periodo diurno ed evitando il passaggio dell'autospazzatrice sulle strade a maggior traffico negli orari di punta.

Spazzamento manuale

Le superfici pubbliche o ad uso pubblico su tutto il territorio comunale sono sottoposte ad interventi di pulizia manuale finalizzati a garantire condizioni permanenti di igiene e decoro.

Il servizio di spazzamento manuale comprende:

- La pulizia dei marciapiedi, parcheggi, sedi stradali, bocche lupoie, caditoie stradali e banchine stradali entro un limite di tre metri dalla sede stradale;
- La rimozione di deiezioni canine dalle aree e superfici sopra indicate e l'asporto di eventuali depositi di guano;
- Rimozione delle carogne di volatili, topi e altri piccoli roditori;
- Il prelievo dalle superfici sopra indicate di siringhe abbandonate;
- La rimozione di piccole quantità di rifiuti dispersi sul territorio;
- La sanificazione dei sottopassi, delle fontane e dei portici.

Nell'effettuazione del servizio di pulizia manuale è compresa la vuotatura dei cestini porta rifiuti posizionati su tutto il territorio comunale, con sostituzione a cura del gestore dei sacchi in essi contenuti.

I suddetti servizi sono effettuati in maniera periodica e programmata per zone comunali (zone esterne e zona centrale). Il servizio è eseguito dall' "operatore ecologico di quartiere", al quale spetta il servizio di pulizia manuale delle vie, strade, marciapiedi, aiuole di limitate dimensioni limitrofe alle strade e marciapiedi, piazze nonché la vuotatura dei cestini portarifiuti all'interno della propria zona di pertinenza, secondo uno specifico programma di lavoro settimanale.

Al termine degli interventi di pulizia, le aree risultano sgombre da detriti, foglie, carte, bottiglie, lattine e rifiuti di qualsiasi genere.

Servizio di raccolta rifiuti abbandonati

La raccolta, lo sgombero ed il trasporto di rifiuti di qualunque natura e provenienza, giacenti sul suolo (strade ed aree pubbliche o sulle strade ed aree private comunque soggette ad uso pubblico), è effettuata dal gestore nel normale servizio di pulizia strade (con una procedura dedicata, attivata su richiesta della A.C.).

Non sono da intendersi come rifiuti abbandonati i rifiuti esposti dagli utenti in occasione dei servizi di raccolta domiciliari e non raccolti nel turno di raccolta dedicato in quanto valutati non conformi (questi ultimi rifiuti devono essere gestiti secondo le modalità specificamente definite per le raccolte domiciliari).

4.2 MODALITÀ DI EFFETTUAZIONE DI ALTRI SERVIZI

Raccolte non ordinarie

In occasione di manifestazioni e/o iniziative con occupazione di suolo pubblico, il gestore colloca idonei contenitori per la raccolta delle tipologie di rifiuto in esse prodotte e provvede al loro regolare svuotamento, nonché al conferimento dei rifiuti raccolti presso i consueti impianti di recupero/smaltimento.

La collocazione di detti contenitori avviene nei tempi, nei giorni e con le modalità concordate di volta in volta con l'ufficio tecnico comunale.

5. ALLEGATO 1 - OBBLIGHI DI SERVIZIO PREVISTI PER CIASCUNO SCHEMA REGOLATORIO

Obbligo	Schema I	Schema II	Schema III	Schema IV
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione	SI	SI	SI	SI
Modalità di attivazione del servizio	SI	SI	SI	SI
Modalità per la variazione o cessazione del servizio	SI	SI	SI	SI
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati	SI	SI	SI	SI
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online	n.a.	SI	SI	SI
Obblighi di servizio telefonico	SI	SI	SI	SI
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti	SI	SI	SI	SI
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi	SI	SI	SI	SI
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare	SI	SI	SI	SI
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità	SI	SI	SI	SI
Predisposizione di un programma delle attività di raccolta e trasporto	SI	SI	SI	SI
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.	n.a.	SI	SI
Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto	n.a.	n.a.	n.a.	SI
Predisposizione di un programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade	SI	SI	SI	SI
Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade	n.a.	n.a.	n.a.	SI
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani	SI	SI	SI	SI

*(per le gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, ovvero anche laddove l'implementazione di tali sistemi non assicura un'adeguata copertura del territorio servito)

5.1 ALLEGATO 2 - LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ CONTRATTUALE E TECNICA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

Standard generali	Schema I	Schema II	Schema III	Schema IV
Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta consegnate all'utente entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%

Standard generali	Schema I	Schema II	Schema III	Schema IV
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta consegnate all'utente entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a reclami scritti inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di reclami, ovvero di richieste inoltrate al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte ricevute dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, inoltrate all'utente, entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, inviate entro sessanta (60) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
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)	n.a.	Solo registrazione	Solo registrazione	<=240 secondi
Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti effettuati entro centoventi (120) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata entro quindici (15) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare con tempo di intervento entro quindici (15) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Puntualità del servizio di raccolta e trasporto	n.a.	n.a.	80%	90%
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra -riempiti	n.a.	n.a.	80%	90%
Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto non superiori a ventiquattro (24) ore	n.a.	n.a.	n.a.	85%
Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade	n.a.	n.a.	80%	90%

Standard generali	Schema I	Schema II	Schema III	Schema IV
Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade non superiore a ventiquattro (24) ore	n.a.	n.a.	n.a.	85%
Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro quattro (4) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	n.a.	70%	80%	90%

Approvato e sottoscritto

Il Presidente
F.to Francesca Lucchi

Il Direttore
F.to Vito Belladonna

RELAZIONE DI PUBBLICAZIONE

La sujestesa deliberazione:

ai sensi dell'art. 124 del D.lgs. 18 agosto 2000 n. 267, viene oggi pubblicata all'Albo Pretorio per quindici giorni consecutivi (come da attestazione)

Bologna, 28 giugno 2023

Il Direttore
F.to Vito Belladonna