

COMUNE DI CEPPO MORELLI

Provincia del VERBANO-CUSIO-OSSOLA

**CARTA DELLA QUALITA' DEL
SERVIZIO INTEGRATO DI
GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI**

**Approvato con delibera
della Giunta Comunale
n.69 del 15.11.2022**

1. Informazioni generali

La presente Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani intende guidare il contribuente sui servizi forniti dall'Ufficio Tributi.

Con la "Carta" il Comune si impegna a garantire i livelli di qualità dichiarati negli standard, per rispondere sempre meglio alle aspettative dei contribuenti e perseguire il continuo miglioramento dei servizi resi.

La Carta è ispirata ai seguenti principali riferimenti normativi:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" che all'art. 2 istituisce il Comitato Permanente per la Carta dei servizi pubblici e prevede l'introduzione di standard di qualità;
- Decreto-legge 12 maggio 1995, n. 163 "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni", convertito con modificazioni dalla Legge 11 luglio 1995, n. 273; all'art. 2 dispone l'emanazione di schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici tramite decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri e l'adozione di tali schemi da parte delle pubbliche amministrazioni entro 120 giorni dalla stessa pubblicazione;
- Legge 14 novembre 1995, n. 481; affida ad ARERA il compito – tra gli altri – di promuovere la tutela degli interessi di utenti e consumatori, tenuto conto della normativa comunitaria in materia e degli indirizzi di politica generale formulati dal Governo, nonché di contemperare, nella definizione del sistema tariffario, gli obiettivi economico-finanziario dei soggetti esercenti il servizio con gli obiettivi generali di carattere sociale;
- Legge 24 dicembre 2007, n. 244 "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008)"; in particolare, all'art. 1, comma 461, si prevede l'obbligo per il soggetto gestore di redigere e pubblicare la Carta dei Servizi in conformità a intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel Contratto di Servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie, nonché le modalità di ristoro dell'utenza;
- Legge 24 marzo 2012, n. 27: conversione, con modificazioni, del decreto-legge 24 gennaio 2012, n. 1, "Misure urgenti in materia di concorrenza, liberalizzazioni e infrastrutture";
- Decreto Legislativo 14 marzo 2013, n. 33 sul Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni;
- Legge 27 dicembre 2017, n. 205 "Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020"; ha assegnato ad ARERA funzioni di regolazione e controllo in materia di rifiuti urbani, precisando che tali funzioni sono attribuite "con i medesimi poteri e nel quadro dei principi, delle finalità e delle attribuzioni, anche di natura sanzionatoria, stabiliti dalla legge 481/95";
- delibera ARERA 18 gennaio 2022 n. 15/2022/R/rif sulla Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

2. Unità organizzativa

L'Ufficio responsabile del servizio illustrato in questa Carta è l'Ufficio Tributi.

L'Ufficio si trova in Via Roma n.35 – 28875 Ceppo Morelli (VB), telefono 0324890106 – fax 0324890270 – mail: comune@comune.ceppomorelli.vb.it

Pec: comune.ceppomorelli@pec.it

Sito internet: <https://www.comune.ceppomorelli.vb.it>

L'apertura al pubblico è così prevista:

- lunedì	09.30 – 11.00 / 14.00 – 15.00
- martedì	09.30 – 11.00
- mercoledì	09.30 – 11.00 / 14.00 – 15.00
- giovedì	09.30 – 11.00
- venerdì	09.30 – 11.00

E' possibile richiedere un appuntamento:

- direttamente allo sportello negli orari di apertura al pubblico
- telefonando al numero 0324890106 negli orari di apertura al pubblico sopra indicati
- tramite richiesta mail o Pec alle caselle sopra riportate

Il Responsabile del Servizio è il Rag. Gigliola Tabachi.

3. Contenuti della Carta

3.1 Informazioni sui gestori

3.

Il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani del Comune di Ceppo Morelli fa capo ai seguenti soggetti:

ENTE DI AREA VASTA

Consorzio Rifiuti del VCO

Via Olanda 57

28922 Verbania Pallanza (Vb)

telefono 0323507171

fax 0323557514

mail: info@consorziorifiutivco.it

PEC: protocollo@pec.consorziorifiutivco.it

Sito Internet: www.consorziorifiutivco.it

GESTORE RACCOLTA E TRASPORTO RIFIUTI

Conser Vco SpA

Via Olanda 55

28922 Verbania Pallanza (Vb)

telefono 0323518711

fax 0323556347

PEC: conservco@lwcert.it

sito Internet: www.conservco.it

GESTORE TARIFFE E RAPPORTI CON GLI UTENTI

Comune di Ceppo Morelli

Via Roma n.35

28875 CEPPO MORELLI (VB)

telefono 0324890106

fax 0324890270

mail: comune@comune.ceppomorelli.vb.it

PEC: comune.ceppomorelli@pec.it

sito Internet: <https://www.comune.ceppomorelli.vb.it>

Responsabile Tributi Signora TABACHI Gigliola

3.2 Territorio servito

Il servizio riguarda il territorio del Comune di Ceppo Morelli dove il Conser Vco S.p.A. effettua la raccolta tramite cassonetti ubicati in tutte le località del Comune, relativamente alla raccolta della carta, plastica, vetro, umido e indefferenziato.

Per tutti i rifiuti ingombranti, pneumatici, legno, ferro, apparecchiature elettroniche ecc. è aperto due volte alla settimana l'Ecocentro in Comune di Bannio Anzino, sempre gestito da Conser Vco S.p.A.. Si effettua inoltre la raccolta di pile/batterie esauste e dei farmaci scaduti.

3.3 Scelta dello schema di servizio

In sede di prima applicazione della determinazione ARERA n. 15/2022/R/RIF recante la "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), in accordo con il Consorzio Rifiuti del Verbano-Cusio-Ossola (come da deliberazione dell'Assemblea Consortile n. 9 del 17 maggio 2022), si determina che gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica che devono essere rispettati, sono quelli del posizionamento nello SCHEMA I della matrice di cui alla tabella 1 allegata al TQRIF.

3.4 Certificazioni adottate dai gestori

Si dà atto che il Comune di Ceppo Morelli non è al momento in possesso di certificazioni (UNI, ISO, SA, OHSAS ecc.).

3.5. Principi ai quali si ispira il Gestore nell'espletamento delle proprie attività e ai quali il personale dipendente e gli incaricati devono attenersi.

Il Comune espleta le attività di propria competenza, ispirandosi ai seguenti principi:

- rispetto delle normative e onestà: i servizi e le attività sono gestiti secondo le migliori tecnologie e modalità operative, e comunque nel rispetto delle regole e dei principi generali previsti dalla vigente legislazione;
- uguaglianza di trattamento: l'erogazione dei servizi è ispirata al principio di uguaglianza dei diritti degli utenti e senza discriminazione di sesso, razza o religione. E' Garantita inoltre la parità di trattamento degli utenti stessi, a parità di condizioni del servizio prestato nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura;
- imparzialità: il servizio viene prestato con obiettività, equità, giustizia e imparzialità nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono.
- continuità: viene assicurato un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni e, qualora queste dovessero verificarsi, i tempi di disservizio andranno limitati al minimo.
- chiarezza e trasparenza: deve essere garantita un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio;
- efficienza ed efficacia: il soggetto gestore persegue l'obiettivo del continuo e progressivo miglioramento dei servizi, adottando soluzioni tecnologiche e organizzative adeguate al continuo incremento dell'efficienza e dell'efficacia delle prestazioni erogate a tutela del cittadino e della qualità ambientale.
- partecipazione: l'utente ha il diritto di richiedere al soggetto gestore tutte le informazioni e i chiarimenti che lo riguardano, a presentare reclami e istanze, a produrre memorie e documenti.
- tutela dell'ambiente: nell'attuazione dei propri compiti il soggetto gestore si impegna a garantire, l'efficienza dei mezzi e degli impianti quotidianamente usati, nonché il costante controllo delle emissioni e dispersioni sul suolo, nell'aria e nell'acqua;

- cortesia: il gestore si impegna a garantire agli utenti un rapporto basato sulla cortesia, educazione e rispetto;
- semplificazione delle procedure: il gestore si impegna a proporre all'utente procedure semplici e ne facilita l'accesso alla documentazione.

3.6 Descrizione dei servizi e delle relative modalità di erogazione.

Il Comune di Ceppo Morelli gestisce direttamente il servizio tariffe e rapporti con gli utenti, con le seguenti modalità.:

➤ gestione tariffe e rapporto con gli utenti:

il servizio viene svolto internamente da parte del dipendente Istruttore Amministrativo.

L'ufficio provvede a svolgere le seguenti attività:

- aggiornamento della banca dati degli utenti e relative utenze, con costante collegamento con l'Ufficio anagrafe (per tutto ciò che riguarda i movimenti anagrafici e il numero dei componenti dei nuclei familiari) e con l'Ufficio Tecnico comunale al fine di inserimento a ruolo ed adeguamento metrature dei singoli vani, sulla base di tutta l'attività edilizia in corso sul territorio comunale;
- attività di bollettazione ed invio degli avvisi di pagamento
- attività di sollecito, contenzioso ed accertamento
- gestione pratiche relative ai crediti o eventuali pagamenti in eccesso da parte dei contribuenti
- gestione rapporto con gli utenti, mediante sportello fisico dedicato, nonché mediante corrispondenza cartacea o mail, per qualsiasi pratica, chiarimento, reclamo o altra necessità;
- effettuazione di campagne informative e di educazione ambientale, mediante incontri, avvisi, volantini illustrativi sul sito Internet e pubblicati nei luoghi pubblici del territorio comunale;
- aggiornamento dell'apposita sezione Amministrazione Trasparente Rifiuti del sito Internet comunale.

3.7 Trasparenza

Tutte le informazioni sulla trasparenza previste dalla delibera ARERA 444/2019 (e relativo allegato TITR) sono dettagliatamente riportate nell'apposita sezione del sito Internet del Comune di Ceppo Morelli, sotto la voce "Trasparenza gestione rifiuti", raggiungibile al seguente link:

<https://www.comune.ceppomorelli.vb.it/it-it/amministrazione/trasparenza-gestione-rifiuti>

La predetta sezione contiene i seguenti contenuti informativi minimi, organizzati in modo tale da favorire la chiara identificazione da parte degli utenti delle informazioni inerenti all'ambito territoriale in cui si colloca l'utenza, nonché la comprensibilità delle informazioni e comprende:

- a) Ragione sociale dell'Ente di Area Vasta, del gestore che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani e del gestore che effettua l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti;
- b) Recapiti telefonici, postali e di posta elettronica per l'invio di reclami, richieste di informazioni, di rettifica degli importi addebitati, di rateizzazione, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio, segnalazione di disservizi e qualsiasi altra istanza relativa al servizio, nonché recapiti e orari degli sportelli online e fisici
- c) Modulistica per l'invio di reclami, liberamente accessibile e scaricabile;
- d) Calendario e orari vigenti relativi alla raccolta dei rifiuti urbani, con riferimento a tutte le modalità di raccolta a disposizione dell'utente, ivi inclusi i centri di raccolta;
- e) Informazioni in merito a eventuali campagne straordinarie di raccolta dei rifiuti urbani e a nuove aperture o chiusure di centri di raccolta;
- f) Istruzioni per il corretto conferimento dei rifiuti urbani al servizio di raccolta e trasporto;

- g) Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani di cui all'articolo 5 del TQRIF, liberamente scaricabile;
- h) Percentuale di raccolta differenziata conseguita nel Comune o nell'ambito territoriale in cui è ubicata l'utenza;
- i) Calendario e orari di effettuazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade;
- j) Regole di calcolo della tariffa, con indicazione in forma fruibile per gli utenti, anche attraverso esempi, delle variabili su cui si basa il calcolo della quota fissa e della quota variabile, delle riduzioni applicabili agli utenti domestici e non domestici, dei meccanismi di conguaglio, delle imposte applicabili;
- k) Informazioni per l'accesso alle eventuali riduzioni tariffarie accordate agli utenti in stato di disagio economico e sociale e la relativa procedura, ove le suddette riduzioni siano previste;
- l) Estremi degli atti di approvazione della tariffa per l'anno in corso con riferimento all'ambito o ai comuni serviti;
- m) Regolamento TARI
- n) Modalità di pagamento ammesse con esplicita evidenza della modalità di pagamento gratuita prevista dal TQRIF;
- o) Scadenze per il pagamento della tariffa relativa all'anno in corso;
- p) Informazioni rilevanti per il caso di ritardato od omesso pagamento, ivi inclusa l'indicazione, per quanto applicabile, del tasso di interesse di mora e/o di penalità e/o sanzioni, nonché di tutte le indicazioni utili affinché l'utente sia messo in condizione di procedere tempestivamente al pagamento dell'importo dovuto;
- q) Procedure per la segnalazione di errori nella determinazione degli importi addebitati, e di errori e/o variazioni nei dati relativi all'utente o alle caratteristiche dell'utenza rilevanti ai fini della commisurazione della tariffa, con relativa modulistica, ivi inclusi i moduli per la richiesta di rettifica degli importi addebitati, liberamente accessibili e scaricabili, nonché le tempistiche e le modalità di rettifica degli importi non dovuti da parte del gestore;
- r) Indicazione della possibilità di ricezione dei documenti di riscossione in formato elettronico nonché della relativa procedura di attivazione;
- s) Eventuali comunicazioni agli utenti da parte di ARERA;
- t) I recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento, gli interventi di competenza del gestore, con indicazione di quelli che possono essere attivati direttamente dall'utente, secondo quanto previsto dall'articolo 49 del TQRIF;
- u) Il posizionamento della gestione nell'ambito della matrice degli schemi regolatori, di cui all'articolo 3 del TQRIF;
- v) Gli standard generali di qualità di competenza del gestore ai sensi del TQRIF, ivi inclusi gli eventuali standard aggiuntivi o migliorativi individuati dall'Ente territorialmente competente, e il grado di rispetto di tali standard, con riferimento all'anno precedente;
- w) La tariffa media applicata alle utenze domestiche del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani e l'articolazione dei corrispettivi applicati alle utenze domestiche e non domestiche;
- x) Modalità e termini per l'accesso alla rateizzazione degli importi;
- y) Modalità e termini per la presentazione delle richieste di attivazione, variazioni e cessazione del servizio.

3.8 Prestazioni soggette a standard di qualità e descrizione degli indicatori utilizzati per monitorare tali prestazioni.

Gli standard generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani, che devono essere garantiti per ogni singola gestione, sono definiti in Tabella 1 dell'art. 53 di cui all'Allegato A della Deliberazione ARERA n. 15 del 18 gennaio 2022.

L'Ufficio Tributi Comunale, in richiamo allo **SCHEMA I – LIVELLO QUALITATIVO MINIMO**, per la gestione del servizio gestione tariffe e rapporto con gli utenti TARI, non è

soggetto a livelli di qualità nell'erogazione delle proprie prestazioni agli utenti (per n.a. si intende "non applicato" allo Schema di riferimento).

Non vengono introdotte nella regolazione della qualità tecnica e contrattuale del servizio obblighi di servizio e standard di qualità migliorativi e ulteriori rispetto a quelli previsti nello schema regolatorio di riferimento, ma verranno mantenuti tutti gli obblighi e standard già stabiliti dal Contratto di Servizio vigente e dalle Carte di qualità vigenti al momento dell'approvazione della delibera ARERA 15/2022/R/RIF riguardante il TQRIF.

3.9 Privacy

Tutti i dati che il contribuente comunica agli uffici competenti vengono trattati nel pieno rispetto del Regolamento UE 2016/679 (GDPR), in materia di trattamento dei dati personali.

L'informativa completa è reperibile al seguente link: <https://www.comune.ceppomorelli.vb.it/it-it/servizi/informative-privacy> sotto la voce "Informativa Servizio Tributi", nonché disponibile presso gli uffici comunali siti in Via Roma n.35.

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

Il riconoscimento agli utenti degli indennizzi previsti per i casi di violazione degli standard di qualità, previsti nella normativa generale, avverrà secondo le disposizioni che verranno stabilite e regolamentate da ARERA.

3.11 Validità della Carta del Servizio

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

Qualsiasi tipo di modifica sarà comunicata agli utenti entro un tempo massimo di 30 giorni mediante avviso sul sito Internet del Comune, manifesti informativi nelle bacheche comunali delle frazioni e attraverso la documentazione allegata al primo documento di riscossione utile.

La Carta è disponibile sul sito Internet del Comune, nell'apposita sezione "Trasparenza gestione rifiuti", raggiungibile al seguente link:

<https://www.comune.ceppomorelli.vb.it/it-it/amministrazione/trasparenza-gestione-rifiuti>

nonché disponibile presso gli uffici comunali siti in Via Roma n.35.

INDICE

1 – Informazioni generali		<u>Pag. 2</u>
2 – Unità organizzativa		<u>Pag. 2</u>
3 – Contenuti della carta		<u>Pag. 3</u>
3.1	Informazioni sui gestori	<u>Pag. 3</u>
3.2	Territorio servito	<u>Pag. 4</u>
3.3	Scelta dello schema di servizio	<u>Pag. 4</u>
3.4	Certificazioni adottate dai gestori	<u>Pag. 4</u>
3.5	Principi ai quali si ispira il Gestore nell’espletamento delle proprie attività e ai quali il personale dipendente e gli incaricati devono attenersi.	<u>Pag. 4</u>
3.6	Descrizione dei servizi e delle relative modalità di erogazione.	<u>Pag. 5</u>
3.7	Trasparenza	<u>Pag. 5</u>
3.8	Prestazioni soggette a standard di qualità e descrizione degli indicatori utilizzati per monitorare tali prestazioni.	<u>Pag. 6</u>
3.9	Privacy	<u>Pag. 7</u>
3.10	Indennizzi riconosciuti agli utenti in caso di violazione degli standard di qualità e delle modalità di riconoscimento	<u>Pag. 7</u>
3.11	Validità della carta del servizio.	<u>Pag. 7</u>