

CARTA DELLA QUALITA'

DEL SERVIZIO DI GESTIONE INTEGRATA DEI RIFIUTI URBANI

GESTIONE
Comune di GRAZZANISE



Sommario

1.	LO SCHEMA REGOLATORIO	3
1.2	PRESTAZIONI SOGGETTE A STANDARD DI QUALITÀ E DESCRIZIONE DEGLI INDICATORI RIUTILIZZATI PER MONITORARE TALI PRESTAZIONI.....	4
2.	GLI OBBLIGHI DI SERVIZIO E QUALITÀ CONTRATTUALE.....	4
2.0	ADOZIONE E PUBBLICAZIONE DI UN'UNICA CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO (ARTICOLO 5).....	5
2.1	MODALITÀ DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO E TEMPO DI RISPOSTA (ARTICOLI 6, 7 E 8).....	5
2.2	RICHIESTA DI ATTREZZATURA PER LA RACCOLTA DIFFERENZIATA (ARTICOLO 9).....	5
2.3	MODALITÀ PER LA VARIAZIONE O CESSAZIONE DEL SERVIZIO E TEMPO DI RISPOSTA (ART 10,11 E 12).....	6
2.4	PROCEDURA PER LA GESTIONE DEI RECLAMI, DELLE RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI E TEMPO DI RISPOSTA (ARTICOLO 13, 14, ALL' ARTICOLO 17 E ALL'ARTICOLO 18).....	7
2.5	OBBLIGHI E REQUISITI MINIMI DELLO SPORTELLLO FISICO E ONLINE (ART. 19 E 22). (NON APPLICATO NELLO SCHEMA 1).....	8
2.6	OBBLIGHI DI SERVIZIO TELEFONICO (ARTICOLO 20 E ALL'ARTICOLO 22).....	8
2.7	MODALITÀ E PERIODICITÀ DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI (TITOLO V, AD ECCEZIONE DELL'ARTICOLO 28.3)	9
2.8	INDENNIZZI RICONOSCIUTI AGLI UTENTI IN CASO DI VIOLAZIONE DEGLI STANDARD DI QUALITÀ E DELLE MODALITÀ DI RICONOSCIMENTO	9
2.9	OBBLIGHI IN MATERIA DI SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA E MODALITÀ PER L'OTTENIMENTO DI TALI SERVIZI (ART. 29 E 30).....	9
2.10	OBBLIGHI IN MATERIA DI DISSERVIZI E RIPARAZIONE DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE ART 32	10
2.11	PREDISPOSIZIONE DI UNA MAPPATURA DELLE DIVERSE AREE DI RACCOLTA E PROSSIMITÀ ARTICOLO 35.	11
2.12	PREDISPOSIZIONE DI UN PROGRAMMA DELLE ATTIVITÀ DI RACCOLTA E TRASPORTO ART. 35.2.....	11
2.13	PREDISPOSIZIONE DI UN PROGRAMMA DELLE ATTIVITÀ DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE ARTICOLO 42.1.....	12
2.14	OBBLIGHI IN MATERIA DI SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI - ARTICOLO 48	12

1. LO SCHEMA REGOLATORIO

Lo schema regolatorio individuato ai sensi della deliberazione ARERA 18 gennaio 2022 n.15/2022/R/rif sulla Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani è lo SCHEMA1.

		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 LIVELLO QUALITATIVO MINIMO	SCHEMA III LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO
	QUALITÀ CONTRATTUALE = SI	SCHEMA II LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO	SCHEMA IV LIVELLO QUALITATIVO AVANZATO

In riferimento alla matrice degli schemi regolatori, l'Ente d'Ambito di Caserta ha determinato, con la determina n. 144 del 16/06/2022, il posizionamento dei gestori del Comune di GRAZZANISE nello Schema I – Livello qualitativo minimo, i cui obblighi di servizio, sono riportati nella Tabella 2 Appendice 1 TQRIF, che segue:

TIPOLOGIA OBBLIGO
Art. 5 - Adozione e pubblicazione di una unica Carta della qualità del servizio per la gestione
Art. 6 e 7 - Modalità di attivazione del servizio
Art.10 e art.11- Modalità per la variazione o cessazione del servizio
Art.13,17 e 18 Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di

rettifica degli importi addebitati
Art.20 e 22 Obblighi di servizio telefonico
Titolo V (ad eccezione art. 28.3) Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica importi non dovuti
Art.29 e 30 – Obblighi in materia del servizio di ritiro su chiamata e modalità per l’ottenimento di tale servizio
Art.32 – Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare
Art.35.1 – Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità
Art.35.2 – Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto
Art. 42.1 - Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade
Art.48 – Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani

In riferimento agli Standard generali di qualità contrattuale e tecnica del Servizio di Gestione dei Rifiuti urbani (di cui alla Tabella 1 art.53.1), in relazione allo SCHEMA I – Livello qualitativo minimo, si precisa che gli stessi risultano non applicati allo schema di posizionamento “I” sopra individuato. Non sono previsti, al momento, standard ulteriori o migliorativi.

L’Ente territorialmente competente, anche su proposta motivata del gestore, si riserva di determinare eventuali obblighi di servizio e standard di qualità migliorativi e ulteriori rispetto a quelli previsti nello schema regolatorio di riferimento SCHEMA I – Livello qualitativo minimo, si precisa che gli stessi risultano non applicati allo schema di posizionamento “I” sopra individuato.

1.2 PRESTAZIONI SOGGETTE A STANDARD DI QUALITÀ E DESCRIZIONE DEGLI INDICATORI RIUTILIZZATI PER MONITORARE TALI PRESTAZIONI

Sulla base dello schema regolatorio scelto e degli ulteriori obblighi risultanti da contratti in essere, vengono indicati per ciascun gestore gli obblighi di servizio riportati della Tabella 2 dell’Allegato A alla Deliberazione 18 gennaio 2022 15/2022/R/RIF.

2. GLI OBBLIGHI DI SERVIZIO E QUALITÀ CONTRATTUALE

2.0 ADOZIONE E PUBBLICAZIONE DI UN'UNICA CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO (ARTICOLO 5)

Sul sito della WMMAGENTA è prevista una apposita sezione dove è consultabile la CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI:

<https://www.wmmagenta.it/>

2.1 MODALITÀ DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO E TEMPO DI RISPOSTA (ARTICOLI 6, 7 E 8)

La richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata dall'utente al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti entro novanta (90) giorni solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile, a mezzo posta, via e-mail o mediante sportello fisico e online di cui all'Articolo 19, compilando l'apposito modulo scaricabile dalla home page del sito internet del gestore in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici, laddove presenti, ovvero compilabile online (art. 6.1 "TQRIF").

Gli appositi moduli da compilare sono disponibili allo sportello fisico sito in

Per entrambi gli adempimenti sono previste le seguenti modalità di presentazione:

- Posta
- E-Mail
- PEC
- Sportello fisico

Il tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio, pari a trenta (30) giorni¹ lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente da parte del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e la data di invio della risposta scritta che deve essere conforme a quanto prescritto dall'Articolo 7.

2.2 RICHIESTA DI ATTREZZATURA PER LA RACCOLTA DIFFERENZIATA (ARTICOLO 9)

¹ Tale termine deve ritenersi non applicabile per i Comuni che si collocano nel quadrante 1 di cui all'art. 3 del TQRIF, per quanto previsto dalla tabella 2 allegata al medesimo TQRIF

Gli utenti che usufruiscono del servizio di raccolta domiciliare dei rifiuti o di prossimità, possono richiedere la consegna di nuovi contenitori, sostituzione/integrazione o modifica della volumetria, con le seguenti modalità:

Richiesta da effettuare:

- **Sito web del Gestore: <https://www.wmmagenta.it/>**

Il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta, senza sopralluogo, è pari a cinque (5) giorni² lavorativi, mentre quello con sopralluogo è pari a dieci (10) giorni¹ lavorativi, considerando il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore della raccolta e trasporto, della richiesta dell'utente di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 e la data di consegna delle attrezzature all'utente.

2.3 MODALITÀ PER LA VARIAZIONE O CESSAZIONE DEL SERVIZIO E TEMPO DI RISPOSTA (ART 10,11 E 12).

Ai sensi dell'art.10 TQRIF le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere inviate al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti entro novanta (90) giorni solari dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione via posta, tramite e-mail o mediante sportello fisico e online di cui all'Articolo 19 del TQRIF, compilando l'apposito modulo scaricabile dalla home page del sito internet del gestore, in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici, laddove presenti, ovvero compilabile online.

Gli appositi moduli da compilare sono disponibili allo sportello fisico sito in **Piazzeta Montevergine n.1** o sul sito dell'Ente <https://www.comunedigrazzanise.it/> in modalità anche stampabile.

Per entrambi gli adempimenti sono previste le seguenti modalità di presentazione:

- **Posta**
- **E-Mail**

² Tale termine deve ritenersi non applicabile per i Comuni che si collocano nel quadrante 1 di cui all'art. 3 del TQRIF, per quanto previsto dalla tabella 2 allegata al medesimo TQRIF

- PEC
- Sportello fisico

Il gestore dell'attività di gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio nel rispetto dei contenuti minimi indicati nell'art. 11 del TQRIF.

Il tempo di risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio, pari a trenta (30) giorni¹ lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente da parte del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e la data di invio della risposta scritta che deve essere conforme a quanto prescritto dall'Articolo 11.

2.4 PROCEDURA PER LA GESTIONE DEI RECLAMI, DELLE RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI E TEMPO DI RISPOSTA (ARTICOLO 13, 14, ALL'ARTICOLO 17 E ALL'ARTICOLO 18)

Qualsiasi violazione ai principi e agli standard fissati dalla presente carta può essere oggetto di segnalazione o reclamo dell'utente interessato.

Per i reclami, la richiesta di informazioni sull'avviso di pagamento, la segnalazione di eventuali errori o incongruenze con la relativa richiesta di modifica dell'avviso di pagamento è possibile rivolgersi all'ufficio riportando tutti i dettagli e allegando la documentazione ritenuta utile, con le seguenti modalità nel rispetto di quanto previsto dall'art. 17 del TQRIF:

- Posta
- E-Mail
- PEC
- Sportello fisico

Gli appositi moduli da compilare sono disponibili allo sportello fisico sito in Il tempo di risposta motivata al reclamo scritto, pari a trenta (30) giorni³lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore del reclamo scritto dell'utente e la data di invio all'utente della risposta motivata scritta. conforme a quanto prescritto dall'Articolo 18.

³ Tale termine deve ritenersi non applicabile per i Comuni che si collocano nel quadrante 1 di cui all'art. 3 del TQRIF, per quanto previsto dalla tabella 2 allegata al medesimo TQRIF

2.5 OBBLIGHI E REQUISITI MINIMI DELLO SPORTELLO FISICO E ONLINE (ART. 19 E 22). (NON APPLICATO NELLO SCHEMA 1)

Il comune è nello schema I

2.6 OBBLIGHI DI SERVIZIO TELEFONICO (ARTICOLO 20 E ALL'ARTICOLO 22)

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti mette a disposizione un numero verde totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza.

Numero Verde: 800913774

Il Gestore si impegna a predisporre tale servizio telefonico atto a soddisfare le esigenze informative relativamente a tutto quanto attiene il rapporto di riscossione tributaria (dichiarazioni, volture, elementi di conteggio della tariffa, ecc.).

Inoltre, il Gestore, tramite i punti di contatto sopra descritti (sportello on line e/o sportello fisico) si obbliga a consentire all'utente di richiedere informazioni e istruzioni in particolare in merito a:

- a) frequenza, giorni e orari delle raccolte e dello spazzamento e lavaggio delle strade per le zone di interesse;
- b) elenco dettagliato e aggiornato di tutti i rifiuti conferibili ed eventuale calendario dei ritiri istituito dal gestore;
- c) descrizione delle corrette modalità di conferimento;
- d) ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri di raccolta ed elenco dei rifiuti conferibili;
- e) ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri per lo scambio e/o per il riuso gestiti dall'affidatario del servizio o da altri soggetti con esso convenzionati;

- f) eventuali agevolazioni tariffarie per l'auto compostaggio e modalità per l'ottenimento della compostiera;
- g) ulteriori suggerimenti per ridurre la produzione di rifiuti.

2.7 MODALITÀ E PERIODICITÀ DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI (TITOLO V, AD ECCEZIONE DELL'ARTICOLO 28.3)

Il Regolamento TARI del Comune prevede la riscossione direttamente

al Comune ed il pagamento in 3 rate, fermo restando la facoltà dell'utente di pagare in un'unica soluzione. Insieme al documento di riscossione sono allegati i relativi bollettini.

Il relativo versamento può essere effettuato mediante i seguenti strumenti di pagamento:

- F24

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

- Detrazione su prossima riscossione

2.8 INDENNIZZI RICONOSCIUTI AGLI UTENTI IN CASO DI VIOLAZIONE DEGLI STANDARD DI QUALITÀ E DELLE MODALITÀ DI RICONOSCIMENTO

Le modalità di indennizzo sono quelle previste dalla normativa vigente in materia.

2.9 OBBLIGHI IN MATERIA DI SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA E MODALITÀ PER

L'OTTENIMENTO DI TALI SERVIZI (ART. 29 E 30)

I rifiuti ingombranti possono essere conferiti presso il CCR Via Pino Ingrato loc. Selvalunga.

1) ISTRUZIONI

- verificata la conformità dei materiali che l'utente intende conferire;
- attribuito il conferimento alla specifica utenza;
- autorizzato lo scarico al CCR.

La relativa richiesta può essere presentata tramite:

- Numero verde
- E-mail
- Online.

Il conferimento è possibile anche presso l'isola ecologica comunale ubicata su SP. 333.

Al fine di contenere l'incremento della tariffa pagata dagli utenti per la fruizione del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, le disposizioni di cui al comma 29.1 del TQRIF si applicano ad un numero minimo di un (1) conferimento per utenza con un limite di cinque (5) pezzi, e comunque in misura non inferiore alle condizioni di ritiro attualmente garantite agli utenti(art.29.2 TQRIF).

2.10 OBBLIGHI IN MATERIA DI DISSERVIZI E RIPARAZIONE DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE ART 32

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 e online di cui all'Articolo 19, ove previsto, o tramite il servizio telefonico (art. 32.1 TQRIF). 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 e online di cui all'Articolo 19, ove previsto, o tramite il servizio telefonico (art.32.2 TQRIF).

Gli utenti che usufruiscono del servizio di raccolta domiciliare dei rifiuti o di prossimità, possono effettuare la segnalazione di disservizi o la richiesta per la sostituzione/integrazione o modifica della volumetria, con le seguenti modalità:

- Numero verde
- E-mail
- Online

La modulistica è disponibile:

- Su sito

La richiesta di attrezzature per la raccolta avviene:

Su segnalazione del gestore TARI/TARIP

2.11 PREDISPOSIZIONE DI UNA MAPPATURA DELLE DIVERSE AREE DI RACCOLTA E PROSSIMITÀ ARTICOLO 35.

Essendo attivata la raccolta domiciliare con il metodo "porta a porta" sull'intero territorio comunale e per tutte le tipologie di utenze, attualmente non sono previste "aree di raccolta di prossimità" ad eccezione dei contenitori per la raccolta dei RUP (Pile, Farmaci, Contenitori T e F, ecc.) posizionati presso determinate utenze specifiche del Comune.

2.12 PREDISPOSIZIONE DI UN PROGRAMMA DELLE ATTIVITÀ DI RACCOLTA E TRASPORTO ART. 35.2

Il Gestore della raccolta e trasporto predispone, nel rispetto di quanto fissato dall'art. 35.2 del

TQRIF , un Programma delle attività di raccolta e trasporto da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada/via della gestione e su base giornaliera, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività e la frazione di rifiuto oggetto di raccolta, consentendo l'individuazione dei servizi espletati puntualmente rispetto a quelli pianificati, anche ai fini della registrazione delle interruzioni di cui all'art. 36 del TQRIF .Eventuali modifiche sostanziali al Programma, che comportino una variazione della frequenza di passaggio, finalizzate ad ottimizzare i tempi e i costi del servizio di raccolta e trasporto, devono essere opportunamente tracciate e approvate dall'Ente territorialmente competente.

CALENDARIO

2.13 PREDISPOSIZIONE DI UN PROGRAMMA DELLE ATTIVITÀ DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE ARTICOLO 42.1.

Il gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade predispone un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio, da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada e area mercatale, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività, consentendo l'individuazione dei servizi espletati puntualmente rispetto a quelli pianificati, anche ai fini della registrazione delle interruzioni.

2.14 OBBLIGHI IN MATERIA DI SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI - ARTICOLO 48

Il Gestore garantisce la disponibilità di un numero verde gratuito dedicato raggiungibile 24 ore su 24, sia da rete fissa, che da rete mobile, con passaggio diretto, anche mediante trasferimento della chiamata, a un operatore di centralino di pronto intervento o a un operatore di pronto intervento senza necessità di comporre altri numeri telefonici, o prevedendo la richiamata all'utente da parte del gestore del pronto intervento (art.48.1 TQRIF).

Il servizio di pronto intervento deve favorire il tempestivo ripristino delle condizioni igieniche e di decoro nonché la funzionalità della superficie.

L'utente dovrà contattare:

Numero Verde: 800913774

Allegato a) Tabella Livelli di qualità contrattuale e tecnica del servizio gestione rifiuti

Tipo richieste	TQRIF	Carta Servizi	Gestore Tassa	Gestore Rifiuti	Riferimento art. 53.1 TQRIF Schema			
					1	2	3	4
	Riferimento							
Richieste di attivazione servizio con consegna attrezzature	art. 8 e art.9.1	art.24	30 gg	5 gg da comunicazione Gestore Tassa, 10 gg in caso di richiesta sopralluogo	n.a .	80%	70%	90 %
Risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio	art.12	art.32	30 gg	5 gg da comunicazione Gestore Tassa, 10 gg in caso di richiesta sopralluogo	n.a .	80%	70%	90 %
Risposte a reclami scritti	art 14	art.32	30 gg		n.a .	80%	70%	90 %
Risposte a richieste scritte di informazioni	art.15	art.32	30 gg		n.a .	80%	70% -	90 %

Risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati	art.16		60 gg		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	art. 21	art.29	240 secondi		n.a.	Solo registrazione	Solo registrazione	≤ 240 secondi
Rettifiche degli importi non dovuti	art, 28.3	art.27	120 gg		n.a.	80%	70%	90%
Ritiri di rifiuti su chiamata	art.31.1	art.19	15 gg da prenotazione		n.a.	80%	70%	90%
Risoluzione disservizi nella raccolta	art 33	art.7		5 gg (senza sopralluogo); 10 gg con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Riparazione/sostituzione delle attrezzature per la raccolta domiciliare	art 34	art.18		5 gg (senza sopralluogo); 10 gg con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Durata massima dell'interruzione del servizio di raccolta e trasporto rispetto a programma di raccolta della giornata	art. 41 art 37.2	art.7		24 ore centro città; 24 ore in caso frazione organica mesi giugno luglio agosto; 72 ore frazione organica rimanenti mesi; 72 ore fuori centro città;	n.a.	n.a.	n.a.	85%
Tempo di recupero del servizio di spazzamento strade interrotto	art. 42.1 47 44.2	art.16		1 gg zona con programma settimanale; 2 gg con programma quindicinale; 3 gg con programma mensile	n.a.	n.a.	80%	90%
Pronto intervento, 24 ore su 24	art.49.1	art.22		entro 4 ore da inizio conversazione;	n.a.	70%	80%	90%
Pronto intervento, 24 ore su 24 per rimozione rifiuti abbandonati con confinamento area	art.49.4	art.22		fino a 10 gg max	n.a.	70%	80%	90%

PREMESSA

La Carta della qualità del servizio è il documento, redatto in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati gli obblighi e i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani (art.1 del testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani "TQRIF" Allegato "A" della deliberazione ARERA 18 gennaio 2022 15/2022/R/rif).

Con la Carta della qualità il soggetto gestore sancisce il proprio impegno ad assicurare ai cittadini-utenti un determinato livello di qualità delle prestazioni erogate, in modo da garantire la chiarezza del rapporto e il miglioramento continuo del servizio.

La nuova regolazione sulla qualità del servizio rifiuti, introdotta dall'ARERA con la deliberazione 18 gennaio 2022 15/2022/R/rif, pone in capo all'**Ente territorialmente competente l'obbligo di approvare per ogni gestione un'unica Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani**. In caso di pluralità di gestori dei singoli servizi, l'Ente territorialmente competente integra in un unico testo coordinato i contenuti delle Carte di qualità predisposte dai singoli gestori ciascuno per i servizi di rispettiva competenza (*art.5.1 del TQRIF*).

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

- essere pubblicata sul sito web del gestore del servizio integrato, ovvero di ciascun gestore dei singoli servizi che lo compongono;
- essere conforme alle disposizioni del TQRIF allegato alla sopracitata delibera 15/2022;
- indicare il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori;
- contenere, con riferimento a ciascun servizio, l'indicazione degli obblighi di servizio riportati della Tabella 2 dell'Allegato A alla Deliberazione 18 gennaio 2022 15/2022/R/rif, degli indicatori e dei relativi standard di qualità contrattuale e tecnica previsti dall'Autorità, nonché degli standard ulteriori o migliorativi previsti dall'Ente territorialmente competente (*art.5.2 del TQRIF*).

La presente Carta della qualità del servizio, approvata dall'Ente d'Ambito, contiene tutti gli elementi richiesti dalla regolazione, relativamente ai gestori dei singoli servizi che compongono il servizio integrato dei rifiuti del Comune di GRAZZANISE

PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI

Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”; 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 L. 11 luglio 1995, n. 273; all’art. 2 dispone Via Caserta n 1, Santa Maria Capua Vetere 81055 - C.F. 93111100611 PEC: edacaserta@pec.it - www.entedambitocaserta.it 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-finanziari 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”;

- Delibera ARERA 18 gennaio 2022 n.15/2022/R/rif sulla Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

1. CONTENUTI DELLA CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

1.1 INFORMAZIONI SUI GESTORI

Secondo la definizione data da ARERA, “Il gestore è il soggetto che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero i singoli servizi che lo compongono, ivi inclusi i Comuni che gestiscono in economia. Non sono considerati gestori i meri prestatori d’opera, ossia i soggetti come individuati dall’Ente territorialmente competente che, secondo la normativa di settore, sono stabilmente esclusi dall’obbligo di predisporre il Piano Economico Finanziario” (art.1 del testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani “TQRIF” Allegato “A” della deliberazione ARERA 18 gennaio 2022 15/2022/R/rif).

I Gestori del Comune di **GRAZZANISE** sono i seguenti:

GESTORE DELLE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI	Comune di GRAZZANISE
GESTORE DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO	WM Magenta SRL
GESTORE DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE	WM Magenta SRL

1.2 SCELTA DELLO SCHEMA DI SERVIZIO

In riferimento alla matrice degli schemi regolatori, l’Ente d’Ambito di Caserta ha determinato, con la determina n. 130 del 09/06/2022, il posizionamento dei gestori del Comune di GRAZZANISE nello Schema I – Livello qualitativo minimo, i cui obblighi di servizio, sono riportati nella Tabella 2 Appendice 1 TQRIF, che segue:

		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 LIVELLO QUALITATIVO MINIMO	SCHEMA III LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO
	QUALITÀ CONTRATTUALE = SI	SCHEMA II LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO	SCHEMA IV LIVELLO QUALITATIVO AVANZATO

TIPOLOGIA OBBLIGO

Art. 5 - Adozione e pubblicazione di una unica Carta della qualità del servizio per la gestione
Art. 6 e 7 - Modalità di attivazione del servizio
Art.10 e art.11- Modalità per la variazione o cessazione del servizio
Art.13,17 e 18 Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati
Art.20 e 22 Obblighi di servizio telefonico
Titolo V (ad eccezione art. 28.3) Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica importi non dovuti
Art.29 e 30 – Obblighi in materia del servizio di ritiro su chiamata e modalità per l’ottenimento di tale servizio
Art.32 – Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare
Art.35.1 – Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità
Art.35.2 – Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto
Art. 42.1 - Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade
Art.48 – Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani

In riferimento agli Standard generali di qualità contrattuale e tecnica del Servizio di Gestione dei Rifiuti urbani (di cui alla Tabella 1 art.53.1), in relazione allo SCHEMA I – Livello qualitativo minimo, si precisa che gli stessi risultano non applicati allo schema di posizionamento “I” sopra individuato.

Non sono previsti, al momento, standard ulteriori o migliorativi.

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

1.3 PRESTAZIONI SOGGETTE A STANDARD DI QUALITÀ E DESCRIZIONE DEGLI INDICATORI UTILIZZATI PER MONITORARE TALI PRESTAZIONI

Sulla base dello schema regolatorio scelto e degli ulteriori obblighi risultanti da contratti in essere, vengono indicati per ciascun gestore gli obblighi di servizio riportati della Tabella 2 dell’Allegato A alla Deliberazione 18 gennaio 2022 15/2022/R/RIF.

2. GESTIONE DELLE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI

2.1 LA TASSA SUI RIFIUTI (TARI)

In sostituzione della TARES, dall'1.1.2014 è entrata in vigore la Tassa sui Rifiuti (TARI), istituita dalla L. 147 del 27/12/2013 (Legge di stabilità 2014). Il tributo è comprensivo sia della TARI determinata con i criteri presuntivi indicati nel d.P.R. 158/1999 (TARI presuntiva), sia della TARI determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/1999 (tributo puntuale).

Il presupposto impositivo è il possesso o la detenzione a qualsiasi titolo di locali o aree scoperte, a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani. Per l'applicazione della TARI si considerano le superfici dichiarate o accertate ai fini dei precedenti prelievi sui rifiuti, includendo come parametro anche il numero dei componenti del nucleo familiare. Il Comune definisce con propri provvedimenti le norme per l'applicazione del tributo nonché le relative tariffe, nonché eventuali detrazioni d'imposta, sulla scorta del Contratto di Servizio ed in ossequio al Piano Finanziario, redatto ai sensi del MTR2-Arera, validato dall'ETC ed approvato da ARERA.

Anche quando la gestione è affidata a terzi, la titolarità del tributo rimane comunque al Comune, che esercita il suo controllo nei confronti del soggetto esterno incaricato. A quest'ultimo è richiesto di rendicontare periodicamente sull'attività svolta.

2.2 DATI DEL GESTORE

Il Servizio di gestione delle tariffe e dei rapporti con gli utenti della Tassa Sui Rifiuti (TARI) è svolto da:

Comune di GRAZZANISE

Comune di Grazzanise (Ufficio Tributi) a Grazzanise

Piazzetta Montevergine 1

81046 Grazzanise

Anna Maria Vaio

Telefono: 0823563732

Email: tributi@comunedigrazzanise.it

PEC: tributi@comunedigrazzanisepec.it