
CARTA DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO DI GESTIONE DELLA TASSA SUI RIFIUTI (TARI) - COMUNE DI SORBO SAN BASILE

In attuazione dell'art. 5 del TQRIF (Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani)

Sommario

Premessa.....	2
1. Informazioni sui gestori.....	2
2. Territori serviti.....	3
3. Scelta dello schema di servizio.....	3
4. Principi ai quali si ispira il gestore nell'espletamento delle proprie attività e ai quali il personale dipendente e gli incaricati devono attenersi.....	4
5. Descrizione dei servizi erogati.....	5
6. Dichiarazioni, richieste e reclami	8
7. Prestazioni soggette a standard di qualità.....	8
8. Azioni di miglioramento.....	9
9. Doveri degli utenti	9
10. Privacy	10
11. Trasparenza	10
12. Validità della carta	10

Premessa

La Carta dei Servizi è un mezzo di comunicazione fondamentale per aiutare il cittadino a scoprire le attività legate alla gestione della Tassa sui Rifiuti (di seguito TARI) e, in modo particolare, a conoscere gli strumenti disponibili per ricevere informazioni e/o servizi. Rappresenta quindi il sistema di comunicazione istituzionale attraverso il quale fornire ai cittadini informazioni sempre più accessibili, immediate, trasparenti e complete promuovendo la conoscenza dei servizi e dei relativi standard qualitativi. Lo scopo della Carta è fissare i principi per l'erogazione del servizio, stabilire standard generali, riferibili alla qualità complessiva delle prestazioni ed agli standard specifici, riferiti a prestazioni che l'utente può percepire in modo immediato e diretto (es. tempi di risposta a reclami e alle richieste formalmente presentate e tempi di attesa allo sportello, ecc.). La Carta dei Servizi — TARI (Tassa sui rifiuti) persegue l'obiettivo di armonizzare le disposizioni tributarie in materia con le esigenze espresse dall'utenza, nella ricerca della qualità e dell'economicità del servizio pubblico offerto, in linea con gli obblighi di integrità previsti dalle più recenti normative in merito alla trasparenza e tutela del cittadino (Deliberazione ARERA n. 444 del 31 ottobre 2019), garantendo ai cittadini il rispetto degli standard minimi di servizio e promuovendo il miglioramento continuo in termini di attività e risultati raggiunti. La carta qualità del servizio è stata introdotta come documento obbligatorio per il servizio di gestione dei rifiuti dal “Documento per la Consultazione 352/2019/R/RIF” e dall'art. 8 e 3 della delibera Arera 444/2019 RIF/R.

1. Informazioni sui gestori

Il Comune di Sorbo San Basile, con sede in Sorbo San Basile (CZ) in Via Roma 64, C.F. e P.IVA 00347860793, si avvale della società S.E.A. S.r.l. con sede in Località Gabelluccia, 88821, Rocca di Neto (KR) per la gestione del servizio dei rifiuti urbani nell'intero territorio comunale.

Più nel dettaglio, il Comune di Sorbo San Basile svolge in economia le macro attività legate:

- alla gestione delle tariffe;
- al rapporto con gli utenti;

La società S.E.A. S.r.l si occupa invece delle macro attività inerenti:

- la raccolta e trasporto dei rifiuti urbani (anche rifiuti ingombranti);
- lo spazzamento e la pulizia delle vie e delle strade comunali;

Gli impianti di chiusura del ciclo del gestore integrato cui vengono conferiti i rifiuti dell'ambito tariffario sono i seguenti:

- ALLI SCARL, sita in Catanzaro, Contrada Cucullera 39;
- LOGICA SCARL, sita in Lamezia Terme, Zona Industriale San Pietro Lametino snc;
- MURACA SRL, sita in Lamezia Terme, Via Papa Benedetto XVI snc.

2. Territori serviti

Sorbo San Basile è un comune italiano di circa 800 abitanti (dato al 31/12/2019) della Provincia di Catanzaro. Il territorio ampio e diversificato si estende su una superficie di 58,69 km², e passa da un minimo di circa 400,00 metri s.l.m. ad un massimo di circa 1390 metri s.l.m..

A livello urbanistico, il territorio comunale consta di diverse macro-aree, tra cui un nucleo abitativo principale e alcune contrade:

- *Sorbo San Basile* borgo, centro storico del Comune, posto a circa 600 m s.l.m.;
- *Melitello*;
- *Cutura*;
- *Villaggio "Lagomar"*;
- *Altre Case sparse* sul territorio.

Il perimetro della gestione del servizio è quello del territorio Comunale di Sorbo San Basile (CZ), come appena descritto.

3. Scelta dello schema di servizio

Il Comune di Sorbo San Basile con delibera n. 9 del 31/05/2022 ad oggetto "Individuazione dello schema regolatorio per il periodo 2022/2025 di cui all'art. 3 - TQRIF, allegato "A" alla deliberazione Arera 15/2022/R/rif" ha individuato lo "Schema II" di cui all'art. 3.1 del Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF) approvato dall'Autorità di regolazione per energia reti e ambienti (ARERA) con la delibera 15/2022/R/rif..

Il suddetto schema regolatorio (Schema II) applicabile per il periodo di riferimento (2023-2025) prevede i seguenti obblighi qualitativi:

Obblighi di qualità - Schema II	Riferimento normativo delibera ARERA 15/2022
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione	Articolo 5
Modalità di attivazione del servizio	Articolo 6 e Articolo 7
Modalità per la variazione o cessazione del servizio	Articolo 10 e Articolo 11
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati	Articolo 13, Articolo 17 e Articolo 18
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e <i>online</i> di cui all'Articolo 19 e all'Articolo 22	Articolo 19 e Articolo 22
Obblighi di servizio telefonico	Articolo 20 e Articolo 22
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti	Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3)
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi	Articolo 31
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all'Articolo 32	Articolo 32
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità	Articolo 35.1
Predisposizione di un <i>Programma delle attività di raccolta e trasporto</i>	Articolo 35.2
Predisposizione di un <i>Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade</i> di cui all'Articolo 42.1	Articolo 42.1
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani	Articolo 48

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

Legalità: i servizi e le attività sono gestiti nel rispetto delle regole e dei principi generali previsti dalla vigente legislazione;

Eguaglianza: l'erogazione dei servizi è ispirata al principio di uguaglianza dei diritti degli utenti e senza discriminazione di sesso, razza o religione;

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;

5. Descrizione dei servizi erogati

Il **Comune di Sorbo San Basile** si occupa dell'attività di gestione delle tariffe e del rapporto con gli utenti come di seguito dettagliato in elenco:

- a) emissione degli avvisi di pagamento ordinari della Tari alle scadenze fissate nel Regolamento comunale;
- b) emissione degli avvisi di pagamento bonari (solleciti);
- c) attività di controllo ed emissione degli avvisi di accertamento per omesso versamento / omessa dichiarazione;
- d) creazione ed emissione dei ruoli coattivi che saranno poi affidati all'agente della riscossione coattiva competente;
- e) gestione della banca dati della TARI comprensiva di tutte le variazioni intervenute (cessazioni, subentri, variazioni, nuove occupazioni)
- f) gestione del rapporto con gli utenti, inclusa la gestione dei reclami, delle richieste di rimborso e delle richieste di rateazione, secondo quanto previsto dal vigente regolamento comunale;
- g) gestione della modulistica necessaria all'espletamento delle pratiche inerenti alla Tari;

- h) gestione dello sportello per la gestione delle pratiche e per fornire informazioni all'utenza; questo è aperto al pubblico dalle ore 9:00 alle ore 12:00 dal lunedì al giovedì e dalle 15:00 alle 17:00 ogni lunedì;
- i) gestione del servizio telefonico tramite il personale dell'ufficio competente, questo è attivo dal lunedì al giovedì dalle ore 8:30 alle ore 13:00 e ogni lunedì dalle ore 15:00 alle ore 17:00 ed è contattabile al numero 0961/921108;
- j) gestione mail, pec e posta ordinaria attraverso i seguenti contatti:
email: tributi@comune.sorbosanbasile.cz.it
PEC: tributi.sorbosanbasile@asmepec.it
Indirizzo: Ufficio Tributi, Sorbo San Basile (CZ), CAP 88050, Via Roma n. 64.

La ditta **S.E.A. srl** provvede alla gestione delle seguenti attività del Servizio Integrato Rifiuti Urbani:

- a) Raccolta secco indifferenziato (frazione secca residuale);
- b) Raccolta differenziata della frazione organica;
- c) Raccolta differenziata multimateriale (leggero);
- d) Raccolta differenziata carta e cartone;
- e) Raccolta differenziata vetro;
- f) Raccolta differenziata Imballaggi (presso utenze non domestiche);
- g) Raccolta RUP (Pile, farmaci, medicinali);
- h) Raccolta rifiuti cimiteriali;
- i) Raccolta rifiuti abbandonati;
- j) Servizio di spazzamento e sfaldo;
- k) Pulizia presso mercati e fiere;
- l) Raccolta rifiuti ingombranti;

Il modello organizzativo scelto per il servizio di raccolta nel Comune di Sorbo San Basile è di tipo PORTA A PORTA, sia per le utenze domestiche che per le utenze non domestiche.

Alle utenze (domestiche e non) è stato consegnato, a partire dall'attivazione del servizio, un kit per la raccolta e un manuale, eco-calendario e brochure, con descrizione ed indicazioni delle modalità di conferimento delle varie frazioni di rifiuto e del calendario di raccolta.

I contenitori sono esposti dagli utenti, dalle ore 20:00 del giorno precedente la raccolta, su suolo pubblico, nelle immediate vicinanze della propria abitazione o attività, secondo il calendario di seguito riportato:

UTENZE DOMESTICHE E NON DOMESTICHE	
FRAZIONI	GIORNI DI RACCOLTA
RIFIUTI ORGANICI	Lunedì-Mercoledì-Sabato
RIFIUTI INDIFFERENZIATI	Venerdì
CARTA E CARTONE	Martedì
VETRO	Giovedì
PLASTICA e METALLI	Giovedì
PANNOLINI E PANNOLONI	Lunedì – Mercoledì – Venerdì - Sabato

Il **servizio di spazzamento** prevede la pulizia della sede stradale e degli spazi pubblici da ghiaia, detriti, carta e cartacce, foglie, immondizie e qualsiasi altro rifiuto (come i mozziconi di sigarette, pacchetti vuoti, bottigliette, lattine, ecc.) e la raccolta ed il trasporto degli stessi presso gli impianti di trattamento/selezione/recupero/smaltimento.

La modalità operativa del servizio di spazzamento manuale è prevista a mezzo operatore provvisto delle attrezzature necessarie (scopa, paletta, pinze, guanti, ecc.) e con mezzo idoneo per l'igiene urbana.

Il **servizio di conferimento dei rifiuti ingombranti** prevede che ogni utente possa effettuare personalmente la consegna di rifiuti ingombranti ogni mercoledì dalle ore 10.00 alle ore 11.00, nell'apposita area sita nel Comune di Sorbo San Basile in Località Santa Maria. A decorrere dal 01/01/2023 è stato introdotto il servizio **Ritiro rifiuti ingombranti su chiamata**, che può essere richiesto da ogni utente attraverso i seguenti canali:

Tel: 3336866551 (Operatore ecologico)

Email: tributi@comune.sorbosanbasile.cz.it

Ogni utente potrà richiedere il ritiro di rifiuti ingombranti su chiamata **al massimo una volta (1) al mese** e per ciascuna richiesta sarà possibile consegnare **al massimo due (2) pezzi di rifiuti ingombranti**. Questi ultimi dovranno essere depositi su una delle vie principali indicata in accordo con l'addetto al ritiro, che risulti vicina all'abitazione dell'utente e accessibile ai veicoli utilizzato per la raccolta.

6. Dichiarazioni, richieste e reclami

I dettagli sulle modalità di presentazione delle dichiarazioni, delle richieste e dei reclami inerenti alla TARI sono consultabili al capo VI (articolo 32 e seguenti) del vigente Regolamento della Tassa sui rifiuti. La relativa modulistica può essere ritirata personalmente presso gli sportelli dell'Ufficio Tributi del comune di Sorbo San Basile o scaricati online dalla sezione TARI del sito istituzionale accessibile dalla home page <http://www.comune.sorbosanbasile.cz.it/>.

Al fine di essere valutate tutte le richieste dovranno essere consegnate personalmente all'Ufficio Tributi sito in Via Roma n. 64 nel comune di Sorbo San Basile (CZ), CAP 88050, oppure recapitate allo stesso ufficio attraverso uno dei seguenti canali:

email: tributi@comune.sorbosanbasile.cz.it

PEC: tributi.sorbosanbasile@asmepec.it

Posta: Ufficio Tributi, Sorbo San Basile (CZ), CAP 88050, Via Roma n. 64.

7. Prestazioni soggette a standard di qualità

Per garantire che i servizi descritti nella presente Carta 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 fornire una puntuale ed esaustiva risposta a richieste chiare e corredate da idonea documentazione. In caso di mancato rispetto degli standard di qualità dichiarati, verranno valutate le problematiche e le cause che hanno generato la disfunzione rilevata ed adottate di concerto con l'ufficio interessato, le azioni correttive da intraprendere.

Servizi erogati	Standard di qualità
Risposte alle richieste di attivazione di cui all'Articolo 8	inviare entro trenta (30) giorni lavorativi
Attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9	consegnate all'utente entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo
	consegnate all'utente entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo
Risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio di cui all'Articolo 12	inviare entro trenta (30) giorni lavorativi
Risposte a reclami scritti, di cui all'Articolo 14	inviare entro trenta (30) giorni lavorativi
Risposte a richieste scritte di informazioni, di cui	inviare entro trenta (30) giorni lavorativi

all'Articolo 15	
Nei casi di cui all'Articolo 50.1, ovvero di richieste inoltrate al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 51	risposta entro cinque (5) giorni lavorativi
Nei casi di cui all'Articolo 50.1, risposte ricevute dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, inoltrate all'utente, di cui all'Articolo 52	risposte entro cinque (5) giorni lavorativi
Risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 16	inviate entro sessanta (60) giorni lavorativi
Tempo medio di attesa, di cui Articolo 21, tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico)	240 secondi
Rettifiche degli importi non dovuti di cui all'Articolo 28.3	effettuati entro centoventi (120) giorni lavorativi
Ritiri di rifiuti su chiamata, di cui all'Articolo 31	entro quindici (15) giorni lavorativi
Intervento per segnalazioni disservizi, di cui Articolo 33	tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo
	tempo di intervento entro cinque (10) giorni lavorativi, con sopralluogo
Richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34	tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, senza sopralluogo
	tempo di intervento entro quindici (15) giorni lavorativi, con sopralluogo

8. Azioni di miglioramento

L'organizzazione persegue il miglioramento continuo dell'efficacia e dell'efficienza dei propri servizi a beneficio di tutte le parti interessate.

9. Doveri degli utenti

L'erogazione del servizio è subordinata alla completezza della documentazione presentata dal cittadino; in caso di necessità di integrazione di documentazione o informazioni, l'ufficio, entro 30

gg dall'acquisizione dell'istanza, ne dà comunicazione al cittadino, che è tenuto a fornire quanto richiesto nei tempi indicati, pena l'archiviazione della pratica.

10. Privacy

Il Comune di Sorbo San Basile si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del D.Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali", come modificato da ultimo dal D.lgs. 101/2018 di adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016. In particolare, i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere all'ente, la corretta erogazione del servizio e sugli stessi sono effettuate le operazioni necessarie a tal fine, quali raccolta, registrazione, conservazione, consultazione, modificazione, raffronto, cancellazione e qualunque altra operazione tra quelle previste dal codice privacy.

11. Trasparenza

Il Comune di Sorbo san Basile si impegna ad adeguare la gestione della Tassa sui rifiuti agli standard di trasparenza previsti dalla delibera ARERA n. 444/2019 (e relativo allegato TITR).

12. Validità della carta

Gli standard e gli impegni contenuti in questa Carta sono validi a decorrere dal 1° gennaio 2023 e vengono aggiornati biennialmente. In ogni caso, essa conserva la sua efficacia fino alla conclusione dei procedimenti di approvazione della successiva versione. Tutte le informazioni sul servizio (numeri telefonici, orari, recapiti, ecc.) sono costantemente aggiornate nella versione on-line della Carta consultabile nell'apposita sezione del sito istituzionale dell'ente dedicata alla TARI e accessibile dalla home page all'indirizzo <http://www.comune.sorbosanbasile.cz.it/>.