



COMUNE DI CAMPOBELLO DI MAZARA

Libero Consorzio Comunale di Trapani

TQRIF

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

ANNO 2022

Delibera ARERA 15/2022/R/rif

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

INDICE

I La Carta di Qualità dei Servizi di Igiene Urbana.....	3
1 PREMESSA.....	3
2 MODALITÀ OPERATIVE E RAPPORTO CON L'UTENZA.....	3
3 OBIETTIVI.....	4
4 PRINCIPI.....	4
5 VALIDITÀ DELLA CARTA.....	5
6 DOVE RICHIEDERLA.....	6
7 ACCESSIBILITÀ ALLE INFORMAZIONI.....	6
8 TUTELA DELLA PRIVACY.....	6
9 ORGANISMO DI CONCILIAZIONE.....	6
II La GESTIONE CONTRATTUALE.....	8
10 GESTIONE DELLA TARIFFA E DEL RAPPORTO CON GLI Utenti.....	8
11 OGGETTO.....	8
12 IL RAPPORTO CONTRATTUALE.....	9
12.1 TARI.....	9
12.2 Attivazione del servizio.....	9
12.3 Variazione e cessazione del servizio.....	10
12.4 Reclami, rettifiche.....	10
12.5 Fatturazione.....	10
12.6 Rettifiche.....	11
12.7 Morosità.....	11
12.8 Diritto di accesso agli atti.....	11
12.9 Informazioni al Contribuente.....	11
12.10 Conoscenza degli atti e semplificazione.....	12
13 DIRITTI E DOVERI DEI CONTRIBUENTI.....	12
14 STANDARD RELATIVI ALLA CONTINUITÀ DEL SERVIZIO.....	13
III GESTIONE SERVIZI RACCOLTA RIFIUTI.....	14
15 L'AZIENDA E LE SUE CERTIFICAZIONI.....	14
16 GLI STRUMENTI.....	14
17 Gli standard di qualità.....	14
18 Servizi di raccolta dei rifiuti.....	15
18.1 Standard specifici inerenti alla raccolta dei rifiuti urbani.....	15
18.2 Gli impegni di Capitolato.....	16
19 Standard specifici inerenti ALLA raccolta dei rifiuti urbani differenziati.....	16
19.1 Attrezzature per la raccolta.....	16
19.2 Gli impegni di Capitolato.....	16
19.3 Programma di raccolta dei rifiuti.....	17
20 Standard specifici inerenti i servizi complementari.....	17
20.1 Centro di raccolta.....	18
20.2 Continuità e regolarità dei servizi.....	18
20.3 Standard specifici inerenti ai servizi su chiamata Prenotazioni.....	18
20.4 Sequenza di effettuazione dei servizi a chiamata.....	18
20.5 Informazioni al cittadino-Utente.....	19
20.6 Materiale – bollettino informativo.....	19
20.7 Mass-media.....	19
21 Rapporti con il cittadino-Utente.....	19
22 Dovere di valutazione.....	19
23 La Sicurezza.....	19
24 Livello generale di qualità contrattuale Schema I Arera.....	20
IV GESTIONE SERVIZI SPAZZAMENTO.....	21

La Carta di Qualità dei Servizi di Igiene Urbana

1 PREMESSA

La “CARTA DI QUALITÀ DEL SERVIZIO GESTIONE TARIFFE E RAPPORTI CON GLI UTENTI” - (di seguito “Carta dei Servizi”) è uno strumento operativo nato con l’obiettivo di definire i principi ai quali il Comune deve uniformarsi a seguito dell’erogazione diretta del servizio di gestione tariffaria, riscossione e rapporto con l’utenza TARI nell’ambito del Servizio Integrato di Gestione dei Rifiuti Urbani.

La Carta dei Servizi rappresenta l’impegno del soggetto Gestore dei Servizi ad assicurare il massimo livello di qualità del servizio nei confronti degli Utenti che usufruiscono del servizio di igiene urbana nel territorio comunale, domestici e non domestici, nel rispetto dei principi, delle regole e degli standard in essa prestabiliti, in modo da garantire la chiarezza del rapporto ed il miglioramento continuo del servizio anche attraverso l’individuazione di idonei strumenti di controllo e monitoraggio.

A tal fine, la Carta dei Servizi si propone di illustrare le caratteristiche dei servizi erogati mediante la definizione degli standard di qualità dei servizi, dei diritti dei degli Utenti e delle modalità di tutela, al fine di garantire l’ottimizzazione della qualità del servizio fornito e allo stesso tempo un migliore rapporto con gli Utenti. Il Comune riconosce a tutti gli Utenti che ne facciano richiesta il diritto di libero accesso alle informazioni e la possibilità di poter esprimere un giudizio sul proprio operato, assicurando in questo modo una partecipazione attiva alla gestione del servizio attraverso una costante corrispondenza attivata dalle segnalazioni degli utenti e le relative risposte del Comune.

La Carta dei Servizi è redatta nel rispetto alla legislazione in materia ambientale Europea e Nazionale e la delibera ARERA del 15/2022/R/rif dell’8 gennaio 2022 che disciplina il rapporto tecnico e contrattuale tra le diverse tipologie di utenza e il Gestore dei Servizi.

La presente Carta dei Servizi è adottata in attuazione del contratto di servizio stipulato tra il Comune di CAMPOBELLO DI MAZARA e il soggetto Gestore dei Servizi e descrive le procedure di QUALITÀ CONTRATTUALE e QUALITÀ TECNICA che il GESTORE applica e/o si impegna ad applicare in modo omogeneo per le utenze servite garantendo, se necessario, standard di qualità migliorativi.

2 MODALITÀ OPERATIVE E RAPPORTO CON L’UTENZA

Ai sensi del Decreto-legge 138/2011 Regioni o Province Autonome definiscono per ogni Ambito Territoriale Ottimale gli Enti di Governo preposti ad organizzare il Servizio di Gestione dei Rifiuti Urbani.

Con Legge Regionale è stato deciso di adottare un modello che non prevede l'istituzione degli Ambiti Territoriali Ottimali ma affida l'organizzazione del Servizio ai Comuni che assumono dunque il ruolo di Ente Territorialmente Competente (ETC), mentre Città Metropolitana e Province sono da individuarsi a regime, quindi a valere dal 01/01/2021, come gli Enti di Governo di Ambito.

Il Comune di CAMPOBELLO DI MAZARA è pertanto ETC per l'area che coincide con i propri confini geografici e dove la tariffa per il servizio di gestione integrata dei rifiuti è omogenea.

Il presente documento è redatto da tutti i Gestori del servizio integrato di igiene urbana ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono. **Comune di CAMPOBELLO DI MAZARA** è affidata a:

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

Comune di CAMPOBELLO DI MAZARA

Gestore dei Servizi Raccolta e trasporto rifiuti (GESTORE TECNICO)

ATI: MULTIECOPLAST SRL - GILMA SRL

Gestore dei Servizi Spazzamento e lavaggio strade (GESTORE TECNICO)

ATI: MULTIECOPLAST SRL - GILMA SRL

Il GESTORE INTEGRATO dei Servizi (di seguito **GESTORE**) è il **Comune di CAMPOBELLO DI MAZARA**.

3 OBIETTIVI

La Carta dei Servizi costituisce per tutti i cittadini una base informativa certa sui loro diritti, sul funzionamento dei Servizi e sulle diverse possibilità di utilizzo.

Nella Carta dei Servizi i cittadini e gli utenti dei servizi possono ritrovare la descrizione dei contenuti e delle caratteristiche dei servizi offerti.

La Carta dei Servizi stabilisce:

- 1) i principi fondamentali cui deve ispirarsi l'erogatore dei servizi (Codice Etico),
- 2) i meccanismi di tutela e garanzia della qualità dei servizi offerti:
 - la costante informazione
 - la tutela
 - la valutazione del grado di soddisfacimento
 - il rimborso per il mancato rispetto degli impegni
- 3) strumenti per l'attuazione dei principi indicati.

Le schede di regolamentazione di ciascun servizio erogato sono da intendersi strumenti in continua trasformazione e di periodica valutazione affinché la qualità dei servizi sia in parallela evoluzione.

Gli obiettivi perseguiti sono:

- la corretta gestione delle entrate comunali tributarie e delle attività di competenza del Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti;

- la corretta gestione dei Servizi e delle attività di competenza del Gestore dei Servizi Raccolta e trasporto rifiuti e delle attività dei Servizi di Spazzamento e lavaggio strade;
- la corretta gestione dei rapporti con i cittadini secondo i principi stabiliti dalla legge;
- soddisfare le esigenze dei contribuenti su tutti gli aspetti formali, sostanziali, normativi ed operativi per favorire la definizione spontanea degli adempimenti;
- operare con criteri di responsabilità, attenzione ai bisogni, buona fede, trasparenza ed imparzialità

4 PRINCIPI

Il GESTORE, nell'erogazione del servizio si ispira ai principi di eguaglianza dei diritti degli utenti secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, senza discriminazione di sesso, razza o religione, garantendo eguaglianza di trattamento a parità di presupposti nell'ambito di tutto il territorio comunale, con specifica attenzione a coloro che non hanno particolare dimestichezza con la materia tributaria e nei confronti di soggetti portatori di handicap, anziani e Cittadini appartenenti a fasce sociali deboli.

Il GESTORE:

- Eroga i servizi nel rispetto dei principi di eguaglianza, imparzialità, continuità (erogazione del servizio regolare, continuativa e senza interruzioni), partecipazione, efficienza, efficacia, economicità, obiettività e di quanto previsto nel contratto di servizio.
- Ha quale impegno prioritario la garanzia di un servizio continuo e regolare e di porre in atto tutte le azioni necessarie per le esigenze dell'intera comunità. Tutto il personale è chiamato a collaborare al fine della migliore conduzione dei servizi, consapevole che l'impegno relativo a qualità, sicurezza, salute e ambiente è parte integrante della propria mansione.
- Garantisce la partecipazione dei Cittadini, sia singolarmente che attraverso le associazioni e i comitati di quartiere, attivando forme di collaborazione finalizzate ad assicurare la corretta effettuazione del servizio. A questo fine ciascun Cittadino può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per migliorare l'erogazione del servizio secondo le modalità indicate nel presente documento. Gli elementi presenti nella Carta dei Servizi costituiscono informazioni sulle quali tutti gli utenti potranno indicare eventuali carenze o mancanza di esecuzione.
- Si impegna ad adottare misure idonee al raggiungimento degli obiettivi e a migliorare con continuità i livelli di efficacia ed efficienza del servizio, ricercando soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali che facilitino e migliorino il rapporto con i Cittadini.
- Si rapporta ai Cittadini con rispetto e cortesia in modo da poter rispondere ad ogni sua richiesta, agevolarlo nell'esercizio dei suoi diritti e nell'adempimento degli obblighi dettati dalla disciplina tributaria. Agevola l'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi

attraverso procedure amministrative semplici e informazioni esaustive, nel rispetto dei principi di chiarezza e trasparenza.

- Garantisce al Cittadino il diritto di accesso alle informazioni aziendali che lo riguardano ed a garantire che il trattamento dei dati personali acquisiti avvenga nel rispetto delle norme.
- Determina gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica che devono essere rispettati, individuando il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori (Allegato 1).

5 VALIDITÀ DELLA CARTA

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

Gli standard di qualità indicati nella presente Carta sono da considerarsi validi in condizioni normali di servizio. Sono, pertanto, esclusi gli eventi di carattere straordinario ed imprevedibile dovuti a fatti indipendenti dalla volontà e dalle capacità del GESTORE quali eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità pubblica.

La Carta dei Servizi potrà essere aggiornata in base a nuove esigenze e a modifiche normative e contrattuali. Eventuali variazioni degli standard di servizio, derivanti da revisioni e aggiornamenti periodici, saranno comunicate agli utenti entro un tempo massimo di 30/60 giorni mediante avviso sul sito internet del Comune e attraverso la documentazione allegata al primo documento di riscossione utile.

La Carta viene pubblicata con cadenza triennale. Quanto descritto in questa edizione è aggiornato al 01 Gennaio 2023. A fronte di importanti revisioni del servizio, il GESTORE si impegna a pubblicare sui siti aziendali aggiornamenti periodici anche nel corso dell'anno per essere sempre più trasparente e più vicina ai cittadini. Nel caso fosse necessario informare tempestivamente i cittadini, il Gestore si servirà anche di altre modalità di comunicazione (periodico di comunicazione comunale, volantinaggi, App di servizio, etc.).

6 DOVE RICHIEDERLA

È possibile richiedere o avere gratuitamente la Carta:

- Scaricandola dal sito <https://comune.campobellodimazara.tp.it/>
- Presso gli uffici di ATI: MULTIECOPLAST SRL - GILMA SRL
- Presso gli uffici Comunali di CAMPOBELLO DI MAZARA

7 ACCESSIBILITÀ ALLE INFORMAZIONI

Per facilitare i rapporti tra cittadino e soggetto gestore, sono attivi i seguenti strumenti:

- a) Ufficio Clienti, presso il quale è possibile ottenere tutte le informazioni utili ed il materiale cartaceo relativo ai servizi resi dai Gestori.

- b) Sportello telefonico attraverso il quale è possibile:
 - ottenere informazioni relative ai servizi erogati;
 - avanzare reclami e segnalazioni di disservizi;
- c) Servizio di posta elettronica e PEC
- d) Sito internet contenente le informazioni utili sull'attività dei soggetti Gestori e l'illustrazione dei servizi erogati.

In Allegato 2 i riferimenti.

8 TUTELA DELLA PRIVACY

Il trattamento dei dati personali degli Utenti nell'erogazione dei Servizi avviene nel rispetto delle disposizioni di cui al d.lgs. 196/2003, assicurando l'esercizio dei diritti previsti all'art. 7 del medesimo decreto. In Allegato 2 i riferimenti del Titolare del trattamento dei dati personali ed il Responsabile della protezione dei dati personali.

9 SUGGERIMENTI E PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO

9.1 Segnalazioni da parte dell'utenza

Qualsiasi violazione ai principi e agli standard fissati dalla presente Carta dei Servizi, ovvero qualsiasi segnalazione intesa al miglioramento del servizio, può essere segnalata dal diretto interessato direttamente al GESTORE, ovvero via posta/posta elettronica in forma scritta/elettronica, sull'apposita modulistica messa a disposizione e periodicamente revisionata.

Allo scopo di definire i progetti di miglioramento del servizio il GESTORE rende disponibile un resoconto contenente:

- numero, tipo di reclami e seguito dato ad essi;
- confronto con i dati precedentemente riscontrati;
- eventuali suggerimenti e segnalazioni per disfunzioni o miglioramento del servizio.

9.2 Rilevazione da parte del GESTORE

Al fine di valutare il grado di soddisfazione dei propri Clienti, la ATI MULTIECOPLAST SRL - GILMA SRL procederà periodicamente ad acquisire le valutazioni sulla qualità del servizio reso utilizzando le seguenti modalità:

- Indagini periodiche di "customer satisfaction";
- Valutazione dei reclami e dei suggerimenti dei Clienti;
- Incontri o assemblee aperte alla Cittadinanza;
- Sondaggi tra i cittadini;
- Sondaggi presso le famiglie;
- Monitoraggio del sistema di raccolta;
- Controllo della qualità dei materiali conferiti.

Sulla base degli esiti delle valutazioni eseguite e della comparazione dei risultati con quelli precedentemente ottenuti, l'ATI MULTIECOPLAST SRL - GILMA SRL definisce progetti di miglioramento che concorrono alla formazione di piani annuali di miglioramento della Qualità.

Sul sito <https://www.multiecoplast.it/> e <https://gilmasrl.it/> sono pubblicati e accessibili questionari di soddisfazione del cliente sui servizi resi, nonché moduli di segnalazioni e reclami.

10 ORGANISMO DI CONCILIAZIONE

Le violazioni ai principi della presente Carta dei Servizi possono essere denunciate al GESTORE per iscritto, telefonicamente o con e-mail o PEC.

Al momento della presentazione del reclamo, il contribuente deve fornire tutti gli elementi in suo possesso (nome dell'incaricato che aveva seguito la pratica, eventuali fotocopie della medesima etc.) relativamente a quanto si ritiene oggetto di violazione, affinché la società possa provvedere ad una ricostruzione dell'iter seguito. Il GESTORE si attiva tempestivamente per la risoluzione della problematica e risponde entro 30 giorni lavorativi intercorrenti dalla data di ricevimento del reclamo.

Se l'Utente non sarà soddisfatto, potrà ricorrere all'Organismo di conciliazione. L'Organismo di conciliazione è convocato su semplice richiesta dell'Utente per dirimere, in sede extragiudiziale, eventuali controversie che possano intervenire tra il soggetto gestore e l'Utente.

La GESTIONE CONTRATTUALE

11 GESTIONE DELLA TARIFFA E DEL RAPPORTO CON GLI UTENTI

Il GESTORE, nell'ambito della potestà regolamentare prevista dall'art. 52 del Decreto Legislativo n° 446/97, istituisce e disciplina la TARI (Tassa sui Rifiuti) prevista dall'art.1 comma 738 della legge n° 160/2019 e diretta alla copertura dei costi relativi al servizio di gestione dei rifiuti, in particolare stabilendo le condizioni, modalità e obblighi strumentali per la sua applicazione.

Il GESTORE svolge tutte le funzioni di supporto previste dalla legislazione vigente circa la fiscalità locale, con riferimento alle seguenti competenze:

- recepimento e compimento delle indicazioni dei Dirigenti delle Aree che interagiscono con le attività svolte, della Giunta Comunale e del Consiglio Comunale, per ciò che concerne la politica tributaria;
- mantenimento dei contatti con le forze sociali e le organizzazioni di categoria, per quanto attiene alla mera gestione;
- apprendimento di tutte le norme che riguardano la specifica materia, le loro modificazioni e la loro applicazione;
- definizione del Piano Economico Finanziario, della tariffa/tributo, degli atti Regolamentari per i Servizi;
- formazione degli avvisi di accertamento, di liquidazione, dei ruoli coattivi, oltre alla istruttoria del contenzioso tributario;
- organizzazione e gestione delle attività di natura tecnica ed amministrativa circa la istruttoria formale di atti e provvedimenti, acquisizione delle necessarie informazioni presso gli altri settori del GESTORE ovvero presso altre Amministrazioni ed Enti, anche privati, inserimento delle informazioni medesime nel sistema informativo automatizzato e la loro elaborazione, oltre al loro costante aggiornamento;
- organizzazione e gestione del rapporto con i Cittadini, in ordine alla diffusione delle informazioni, della modulistica, nonché della ricezione delle dichiarazioni e delle istanze di parte.

12 OGGETTO

I rapporti tra Utenti e GESTORE sono improntati al principio della collaborazione e della buona fede, secondo quanto stabilito e previsto dall'art. 10, comma 1, della legge n.212/2000 (Statuto del Contribuente).

La Carta dei Servizi ha lo scopo di attuare gli strumenti di comunicazione necessari al miglioramento dei procedimenti per rendere pienamente legittimo il rapporto Cittadini e GESTORE,

avviando in tal modo le necessarie procedure per rendere la fiscalità locale rispondente alle aspettative regolate dalle leggi vigenti.

Le indicazioni che seguono contengono indirizzi per l'adeguamento alla legge n.212/2000 sopra citata, al fine di razionalizzare ed applicare le procedure intese a dare maggiore efficienza ed efficacia alla Gestione dei Tributi, avendo riguardo ai diritti del Contribuente.

Gli standard di qualità individuati sono quelli generali, riferibili alla qualità complessiva del servizio offerto, e quelli specifici, riferiti ai procedimenti direttamente controllabili dal cittadino.

In aggiunta ai suddetti principi, il GESTORE, assicura che la gestione delle attività e dei processi in atto presso l'Ufficio venga svolta nell'osservanza delle norme di sicurezza per gli utenti ed i lavoratori; inoltre, si impegna a attuare ogni accorgimento affinché l'impatto con l'ambiente venga ridotto al minimo.

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

13 IL RAPPORTO CONTRATTUALE

13.1 TARI

Il Comune è titolare della potestà impositiva relativamente alla TARI – Tassa Rifiuti. Unitamente all'importo richiesto in qualità di soggetto attivo del tributo, richiede altresì il TEFA – Tributo provinciale per l'Esercizio delle Funzioni di tutela, protezione e igiene dell'Ambiente, per conto della Provincia dalla quale vengono direttamente incassate.

Il Comune opera secondo la disciplina dettata dalla normativa nazionale in materia di TARI (di cui all'art. 1 commi 641 e seguenti della legge 27 dicembre 2013, n. 147 così come confermato dall'art. 1, commi 738 e 780 della legge 27 dicembre 2019, n. 160 e successive modificazioni ed integrazioni) e dal **Regolamento Comunale per la disciplina della Tassa Rifiuti – TARI** (approvato con delibera di Consiglio Comunale) nel rispetto dei principi di imparzialità e trasparenza del proprio operato nei confronti dei contribuenti, assicurando altresì l'economicità delle attività svolte nonché la loro efficacia ed efficienza.

La tassa sui rifiuti (TARI) è la quota che ogni cittadino deve sostenere per coprire i costi della gestione dei rifiuti urbani.

La disciplina della TARI e relativa modalità di applicazione è disciplinata dal Regolamento TARI approvato dal Comune di CAMPOBELLO DI MAZARA.

La TARI, destinata a coprire integralmente i costi per i servizi di igiene urbana svolti sul territorio e determinati sulla base del piano finanziario del servizio, è dovuta da chiunque occupi o conduca, a qualsiasi titolo, locali o aree coperte o scoperte adibite a qualsiasi uso sul territorio comunale.

Per quanto riguarda le utenze domestiche la tassa viene calcolata considerando sia i metri quadrati dell'abitazione soggetta a tassazione sia il numero dei componenti il nucleo familiare, in modo da avere una correlazione diretta alla produzione dei rifiuti.

Per quanto riguarda le utenze non domestiche la tassa viene calcolata con riferimento ai metri quadri operativi assoggettabili a tassazione e al coefficiente di produzione di rifiuto in base alla categoria merceologica di appartenenza.

Il COMUNE effettua il calcolo del tributo e invia ai contribuenti il Modello F24 precompilato. All'importo della TARI, deliberato dal COMUNE, si aggiunge il TEFA, nella misura determinata dalla Provincia.

Il COMUNE mette a disposizione degli utenti lo Sportello fisico dedicato al servizio (SPORTELLLO TARI) al quale gli Utenti/Cittadini si possono rivolgere per chiedere le prestazioni descritte nella presente sezione.

La gestione operativa del tributo comunale è demandata al Funzionario Responsabile TARI, appositamente nominato con Decreto Sindacale, che si avvale del personale assegnato all'Ufficio Tributi.

13.2 Attivazione del servizio

L'Utente entro il 30 giugno dell'anno successivo alla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile si impegna a richiedere **l'attivazione del servizio** (avvio del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani) al GESTORE mediante posta, mail o sportello fisico e online compilando il modulo appositamente redatto che può essere scaricato direttamente dal sito WEB oppure direttamente richiesti presso lo SPORTELLLO TARI.

La richiesta di attivazione del Servizio produce effetti dalla data in cui ha avuto inizio il possesso o la detenzione dell'immobile come indicata nella richiesta presentata dall'Utente. A richiesta ricevuta, il GESTORE trasmetterà al nuovo Utente del Servizio entro trenta (30) giorni lavorativi una risposta scritta indicando il **Codice Utente** ed il **Codice Utenza** assegnati e la data a partire dalla quale decorre l'attivazione del servizio ai fini del pagamento della TARI.

13.3 Variazione e cessazione del servizio

Le **richieste di variazione del servizio** (modifica dei presupposti per il pagamento della tariffa) o **cessazione del servizio** (decadenza dei presupposti per il pagamento della tariffa e la contestuale disattivazione del servizio di raccolta), dovranno essere inviate al GESTORE, entro il 30 giugno dell'anno successivo alla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione, allo SPORTELLLO TARI GESTORE mediante posta elettronica o presentate direttamente presso lo sportello TARI utilizzando i moduli appositamente redatti che possono essere scaricati direttamente dal sito WEB <https://comune.campobellodimazara.tp.it/> oppure direttamente richiesti presso gli Uffici del GESTORE.

Sulla base della richiesta da parte di ogni specifica Utenza, il GESTORE assicura una risposta chiara e trasparente.

13.4 Fatturazione

L'importo della TARI da versare al Comune viene quantificato una volta l'anno dall'Ufficio Tributi sulla base delle tariffe approvate dal Consiglio Comunale ai sensi della normativa vigente.

Viene comunicato con apposito avviso di pagamento bonario recapitato al domicilio fiscale di ogni singolo Utente (coincidente con la residenza anagrafica ovvero sede legale, salvo diversa comunicazione) che ha regolarmente denunciato l'occupazione di un immobile sul territorio comunale mediante la dichiarazione TARI, oppure a seguito di accertamento d'ufficio.

L'avviso bonario di pagamento indica l'importo dovuto per la componente rifiuti ed il tributo provinciale e contiene l'ubicazione, la superficie assoggettata a tassazione distinta per categoria tariffaria, le tariffe applicate, l'importo di ogni singola rata e le scadenze nel rispetto delle disposizioni di cui alla delibera ARERA n. 444/2019.

Il Comune, con apposita deliberazione, stabilisce le scadenze di pagamento prevedendo, di norma e anche in modo differenziato, tre rate o il pagamento in un'unica soluzione.

L'Utente ha l'obbligo di corrispondere il costo del servizio goduto entro e non oltre la scadenza prevista nell'avviso di pagamento bonario e vengono garantite la seguente modalità di pagamento:

- F24;
- Versamento presso sportello bancari;

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

13.5 Reclami

In caso di reclami da parte di qualsiasi Utente, il GESTORE applica una procedura che consente mediante informatizzazione la classificazione di tutte le richieste scritte dell'Utente analizzando se la richiesta è un vero e proprio reclamo o una richiesta di informazioni o di rettifica degli importi addebitati.

Il GESTORE inoltre assicura l'invio di una documentazione contenente la valutazione che attesta la fondatezza o meno delle richieste pervenute corredata da eventuali riferimenti normativi nonché dai tempi necessari per le azioni correttive con la loro descrizione e i tempi di risoluzione.

Il GESTORE garantisce entro trenta (30) giorni una risposta motivata ai reclami in modo chiaro e comprensibile.

Nel caso dei servizi incaricati all'ATI MULTIECOPLAST SRL - GILMA SRL l'utente può presentare un reclamo per qualsiasi violazione alle regole fissate dalla presente Carta e ha la possibilità di esprimere le proprie lamentele circa la mancata coerenza tra il servizio atteso e il servizio erogato.

Il reclamo può essere inoltrato attraverso i canali seguenti:

- Telefonicamente

al numero fisso 0941/1902908;

al numero verde 800 168683;

- posta elettronica: info@multiecoplast.it – affarigenerali@gilmasrl.it;

- posta tradizionale:

- MULTIECOPLAST SRL: Contrada Pietra di Roma, sn, 98070 Torrenova (ME)
- GILMA SRL: Via N.Bixio 14, 98071 Capo d'Orlando (ME)

- PEC: multiecoplast@legalmail.it

L'ATI MULTIECOPLAST SRL - GILMA SRL, nei tempi previsti dalla presente Carta, effettua gli accertamenti necessari e ne riferisce l'esito al Cittadino/Cliente.

13.6 Rettifiche

Laddove nell'avviso di pagamento fossero riscontrati dati non corrispondenti alla situazione del contribuente è possibile attivare la procedura di riesame in autotutela con la presentazione di apposita istanza, ovvero di richiesta verbale per le controversie di più semplice definizione.

Per quanto riguarda eventuali rettifiche per gli importi relativi alle tariffe lo sportello TARI ridefinisce eventuali importi errati verificando l'esattezza del reclamo nonché tutti gli aspetti tecnici previsti dalla normativa sull'applicazione del metodo tariffario.

Le informazioni relative ai tributi e la modulistica necessaria per la gestione di reclami e rettifiche sono disponibili utilizzando i moduli appositamente redatti che possono essere scaricati direttamente dal sito WEB <https://comune.campobellodimazara.tp.it/> oppure direttamente richiesti presso lo SPORTELLO TARI del GESTORE.

Lo sportello TARI in caso di rettifica degli importi, previa richiesta scritta da parte dell'utenza procede alla restituzione delle somme dovute attraverso la riduzione nel primo documento di riscossione utile o con liquidazione del rimborso al contribuente.

Entro sessanta (60) giorni lavorativi l'ufficio preposto risponde alla richiesta di rettifica degli importi addebitati in modo chiaro e comprensibile.

13.7 Morosità

Il pagamento della bolletta deve avvenire entro il termine indicato sulla stessa.

In caso di omesso, insufficiente o tardivo versamento della TARI alle prescritte scadenze, viene irrogata la sanzione prevista dalla norma.

Al contribuente che non versi alle scadenze riportate sull'avviso bonario di pagamento le somme indicate, è notificato entro il 31 dicembre del quinto anno successivo all'anno per il quale il tributo è dovuto, apposito sollecito di versamento con l'indicazione delle somme da versare entro trenta a giorni dalla sua notifica e maggiorato di eventuali spese, ovvero avviso di accertamento se viene pagato entro i 60 giorni.

In mancanza del pagamento il GESTORE attiverà la procedura di riscossione coattiva del credito.

13.8 Diritto di accesso agli atti

È garantito l'accesso agli atti dell'Ente gestore in conformità alla L. 7 agosto 1990 n. 241 ed il DPR 27 giugno 1992, n. 352 che disciplinano le modalità di accesso agli atti amministrativi.

In particolare, l'Utente ha diritto di esaminare documenti o atti che lo riguardino e di farne copia a sue spese. La richiesta di accesso deve essere motivata e indirizzata al GESTORE che ha trenta (30) gg per rispondere. È necessario effettuare il pagamento di € 2,00 al conto corrente del Comune di Campobello di Mazara C/C n. 12495917 ovvero tramite bonifico bancario al seguente

Codice IBAN: IT48F0306981830100000046313 con la causale: "Rimborso stampati per istanza accesso agli atti," così come previsto dalla Deliberazione di C.C. n. 07 del 22/01/2025 (Allegato D).

13.9 Informazioni al Contribuente

Il GESTORE assume idonee iniziative volte a consentire la completa, costante ed agevole conoscenza delle disposizioni regolamentari e amministrative vigenti in materia tributaria, anche curando la predisposizione di testi coordinati e mettendo gli stessi a disposizione gratuita dei Contribuenti.

Il GESTORE porta a conoscenza dei contribuenti le aliquote e tariffe adottate, con mezzi idonei e tempestivamente, oltre ad ogni altro atto amministrativo modificativo delle funzioni e dei procedimenti.

Il GESTORE provvede a dare esecuzione a quanto sopra fornendo ai Cittadini tutte le notizie utili in ordine agli orari di apertura degli Uffici, alla loro localizzazione ai numeri di telefono utili, alla posta elettronica ed a quant'altro necessario al riguardo, oltre ai nominativi dei Responsabili dei singoli tributi.

13.10 Conoscenza degli atti e semplificazione

Il GESTORE assicura l'effettiva conoscenza da parte del Contribuente degli atti allo stesso destinati, provvedendo ad inviarli nel luogo dell'effettivo domicilio, quale desumibile dalle informazioni in possesso della stessa Amministrazione o di altre Amministrazioni pubbliche indicate dal Contribuente, ovvero nel luogo ove lo stesso ha eletto domicilio speciale ai fini dello specifico procedimento cui si riferiscono gli atti da comunicare.

Gli atti sono, in ogni caso, comunicati con modalità idonee a garantire che il loro contenuto non sia conosciuto da soggetti diversi dal loro destinatario, ferme restando le disposizioni in materia di notifica degli atti tributari.

Il GESTORE informa il contribuente di ogni fatto o circostanza a sua conoscenza dai quali possa derivare il mancato riconoscimento di un credito ovvero la irrogazione di una sanzione, richiedendogli di integrare o correggere gli atti prodotti che impediscono il riconoscimento, seppure parziale, di un credito.

Il GESTORE, inoltre, assume iniziative volte a garantire che i modelli di comunicazione, le istruzioni ed in generale ogni altra propria comunicazione siano messi a disposizione del contribuente in tempi utili e siano comprensibili anche ai contribuenti sforniti di conoscenze in materia tributaria, così che possano ottemperare alle obbligazioni tributarie con il minor numero di adempimenti e nelle forme meno costose e più agevoli.

In ogni caso ai contribuenti non possono essere chiesti atti, documenti ed informazioni già in possesso del GESTORE o di altre Amministrazioni Pubbliche indicate dal contribuente.

Detti documenti ed informazioni sono acquisiti gratuitamente ai sensi della legge n.241/90, oltre che dalle leggi regolanti le specifiche norme tributarie.

Prima di procedere alla notifica di atti derivati dall'accertamento di tributi risultanti dalle comunicazioni o dichiarazioni qualora sussistano incertezze su aspetti rilevanti della fattispecie, il

GESTORE può invitare il contribuente, con mezzi idonei, a fornire i chiarimenti necessari o a produrre i documenti mancanti entro il termine indicato dalla normativa vigente o entro quello concordato con il Comune stesso.

Tale disposizione si applica anche quando, dall'accertamento, emerga la spettanza di un minor rimborso rispetto a quello richiesto dal contribuente.

14 DIRITTI E DOVERI DEI CONTRIBUENTI

I dipendenti ed i collaboratori a cui sia affidata l'attività di accertamento, liquidazione e riscossione di tributi comunali sono obbligati ad un corretto comportamento nei confronti dei Contribuenti fornendo le informazioni e gli aiuti richiesti, compatibilmente con le esigenze di servizio e nel rispetto delle norme sulla privacy, per cui l'accesso dei cittadini alle informazioni ed agli atti tributari che li riguardano è organizzato in modo da tutelarne la riservatezza. I contribuenti debbono rispettare gli orari stabiliti, accedendo agli Uffici del GESTORE secondo le regole del buon comportamento.

15 STANDARD RELATIVI ALLA CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

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

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

Parametro qualità	Standard minimo garantito
Periodo apertura al pubblico degli sportelli TARI	Almeno 3 ore ogni 7 giorni
Periodo apertura numero verde per le informazioni relative alla TARI	Almeno 3 ore al giorno (dal lunedì al venerdì)
Tempi riscontro richieste/suggerimenti/reclami scritti degli utenti, a partire data di ricevimento	Entro 30 giorni
Periodicità emissione fatture relative alla Tariffa	Entro il primo semestre emissione di Fattura DUE rate anno, con possibilità di pagamento in unica soluzione
Periodicità emissione avvisi bonari	Entro marzo: emissione del saldo relativo all'ultimo trimestre dell'anno precedente. Entro luglio: emissione del primo acconto dell'anno di riferimento.
Tempo rettifica fatturazione, dalla ricezione della richiesta scritta	Entro 210 giorni, per le posizioni escluse dai conguagli dell'ordinario ciclo di fatturazione. Entro la prima fatturazione utile, per le posizioni rientranti nell'ordinario ciclo di fatturazione.

Termine scadenza pagamento fattura o avviso bonario	30 giorni di calendario dalla data di emissione della fattura/avviso bonario
Tempo invio solleciti di pagamento all'Utente a partire scadenza fattura	30 giorni dalla scadenza della fattura
Tempo invio rimborso spettante a seguito reclamo scritto	Entro 12 mesi
Sportello al Pubblico Indicazione di soluzioni sulla base delle problematiche prospettate	In tempo reale, nei giorni indicati di ricevimento pubblico. Tempo di attesa massimo 25 minuti. Nei mesi successivi all'emissione del ruolo è possibile che i tempi di attesa siano leggermente superiori e comunque non superiori a 40 minuti nelle ore centrali del mattino.
Emissione ruolo ordinario Predisposizione su supporto informatico dell'elenco dei contribuenti per partita con imposta dovuta ed altri parametri come previsti per legge	Le tempistiche saranno concordate con il Servizio Entrate che ne richiederà la lavorazione con un anticipo di 30 giorni rispetto all'emissione
Emissione ruolo straordinario Predisposizione su supporto informatico dell'elenco dei contribuenti per partita con imposta dovuta ed altri parametri come previsti per legge	Ogni qualvolta gli accertamenti d'ufficio lo rendano necessario
Emissione questionari Invio di questionari con richiesta di planimetrie al fine di evitare sopralluoghi	Ogni volta che si presentano nuove iscrizioni e/o denunce di variazioni

16 ISTITUTI A TUTELA DEL CONTRIBUENTE

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

I principali sono:

- l'Autotutela, ovvero il potere dell'Amministrazione Pubblica di correggere o annullare i propri atti che in sede di riesame siano riconosciuti illegittimi o infondati;
- l'Interpello, attraverso apposita istanza all'Ufficio Tributi;
- il Ricorso alle Commissioni Tributarie, con avvio dell'iter del processo tributario nei casi in cui il contribuente ritenga illegittima o infondata la pretesa dell'ufficio;
- il Ricorso al Garante del Contribuente, previsto dallo Statuto dei diritti del contribuente che opera presso la Direzione Regionale dell'Agenzia delle Entrate con il compito di verificare le irregolarità e le disfunzioni dell'amministrazione fiscale segnalate dai cittadini.

GESTIONE SERVIZI RACCOLTA RIFIUTI

I servizi di igiene urbana nel territorio del COMUNE sono stati affidati tramite gara d'appalto a
ATI: MULTIECOPLAST SRL - GILMA SRL.

17 L'AZIENDA E LE CERTIFICAZIONI

L'ATI Multiecoplast Srl - GILMA Srl è una società che ha maturato una notevole esperienza nel settore dei servizi di igiene ambientale, conseguendo un'elevata qualità dei servizi erogati anche grazie alla presenza di personale altamente specializzato ed all'utilizzo di moderne ed efficienti tecnologie. L'azienda è iscritta all'Albo Nazionale delle Imprese che effettuano la gestione dei rifiuti al numero di iscrizione PA00804.

Il parco mezzi dell'ATI: Multiecoplast Srl - GILMA Srl è tecnologicamente avanzato e completo per tutta la gamma dei servizi ambientali. Inoltre, tutti gli automezzi sono dotati di un sistema di rilevazione satellitare che consente all'azienda di monitorare ogni loro spostamento e la tempistica impiegata per lo svolgimento delle operazioni di carico e scarico dei materiali.

L'ATI Multiecoplast Srl - GILMA Srl, nell'assicurare un alto livello dei servizi erogati e garantirne la qualità, rispetta i seguenti sistemi di gestione:

- ISO 9001 Sistema Gestione Qualità;
- ISO 14001 Sistema Gestione Ambientale;
- ISO 45001:2018 Sistema di gestione a tutela della Sicurezza e della Salute dei Lavoratori;
- PDR 125:2022 Sistema di Gestione della Parità di Genere.
-

L'ATI Multiecoplast Srl - GILMA Srl ha raggiunto una peculiare specializzazione nell'ambito dei servizi di igiene urbana eseguiti con il modello della raccolta differenziata "Porta a Porta", conseguendo elevati standard ambientali e le quote percentuali di R.D. prescritte dalla normativa vigente in materia (art. 205 del D. Lgs 152/2006 e s.m.i).

18 GLI STRUMENTI

L'Azienda ATI: MULTIECOPLAST SRL - GILMA SRL opera sul territorio del comune di CAMPOBELLO DI MAZARA servendo un bacino di:

SUPERFICIE: 65,83 km²

RESIDENTI: 11.382 abitanti

SEDE:

- MULTIECOPLAST SRL: Contrada Pietra di Roma, sn, 98070 Torrenova (ME)
- GILMA SRL: Via N.Bixio 14, 98071 Capo d'Orlando (ME)

NR. DIPENDENTI SEDE OPERATIVA: 24

Il Parco Veicolare è composto dai seguenti mezzi Autocompattatore 3 Assi 26 mc; Costipatori 5 mc; Vasche da 5 mc; Furgone Cassonato, Scarrabile con rimorchio; Spazzatrice 5 mc; Compattatore 120 2 Assi.

19 GLI STANDARD DI QUALITÀ

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

Nel contesto degli obiettivi concordati con l'Amministrazione Comunale il soggetto gestore considera determinanti per la qualità dei servizi di igiene ambientale i seguenti fattori:

- 1) continuità e regolarità di erogazione delle prestazioni su tutto il territorio servito;
- 2) tutela dell'ambiente;
- 3) completezza ed accessibilità all'informazione da parte del cliente;
- 4) formazione del personale;
- 5) rapidità di intervento in caso di disservizio.

Sulla base di tali fattori vengono individuati standard di qualità che costituiscono gli strumenti di verifica sia dell'efficacia e dell'efficienza del servizio, sia della soddisfazione dell'Utente.

Gli indici di qualità vengono monitorati a cadenza fissa al fine di adottare tempestivamente azioni di miglioramento e opportune innovazioni tecniche e gestionali.

Gli standard di qualità individuati si dividono in:

- standard generali;
- standard specifici.

20 STANDARD GENERALI

Sono gli standard che misurano la qualità del rapporto con l'Utenza ed i livelli di prestazione nelle attività comuni a tutti i servizi del soggetto gestore.

20.1.1 Tempi di risposta alle richieste dell'Utente

Gli Utenti possono presentare richieste di informazione e reclami inerenti al servizio sia in forma scritta, sia in forma verbale, presso gli uffici o presso i recapiti telefonici o telematici di cui sopra.

Alle richieste di informazioni viene data immediata risposta, salvo casi particolari che richiedano verifiche o ricerca di documenti.

Alle richieste di informazioni ed ai reclami pervenuti per iscritto il tempo massimo di risposta è pari a 5 giorni se non è necessario un sopralluogo, 10 giorni se è necessario un sopralluogo, decorrenti dalla data di ricevimento risultante dal timbro postale o dal protocollo aziendale nel caso di consegna a mano. Per richieste attinenti problemi che richiedono maggiori approfondimenti e/o la cui soluzione non dipenda unicamente dal soggetto gestore, il termine predetto può essere prorogato con apposita comunicazione motivata con la quale l'Utente viene informato anche sullo stato di avanzamento della pratica.

I reclami pervenuti vengono classificati per tipologia su supporto informatico. I dati relativi vengono elaborati per formare statistiche e monitorare i disservizi al fine di porre in atto le conseguenti azioni correttive.

20.2 Informazioni e comunicazioni all'Utente

Il soggetto gestore assicura una continua e completa informazione agli Utenti circa le modalità di prestazione dei servizi, il miglior utilizzo degli stessi ed ogni altra iniziativa a tal fine promossa. Gli strumenti di informazione utilizzati sono i seguenti:

- campagne informative e promozionali, realizzate per l'avvio o l'estensione di servizi e per la sensibilizzazione degli Utenti alla corretta fruizione del servizio;
- materiale informativo inviato agli Utenti;
- comunicati stampa e servizi televisivi;
- incontri con i Cittadini-Utenti o loro rappresentanti territoriali;
- organizzazione di punti informativi in occasione di eventi di ampia frequentazione;
- attivazione di iniziative volte a promuovere e diffondere l'educazione ambientale nelle scuole.

Il soggetto gestore si impegna ad assicurare chiarezza e comprensibilità dei messaggi all'Utenza, adottando un linguaggio facile e accessibile. Il soggetto gestore effettua inoltre periodici sondaggi, con cadenza almeno biennale, per accertare l'efficacia delle informazioni e delle comunicazioni inoltrate e per recepire eventuali ulteriori esigenze dell'Utenza.

20.3 Comportamento del personale

Tutto il personale del soggetto gestore è impegnato a soddisfare le richieste degli Utenti ed a migliorare il livello qualitativo del servizio. Il soggetto gestore cura la formazione del personale affinché adotti verso gli Utenti comportamenti professionali che facilitino la comunicazione. Il personale è tenuto a rivolgersi ai Cittadini-Utenti con rispetto e cortesia e ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi. I dipendenti sono inoltre tenuti a fornire le proprie generalità sia nei rapporti diretti sia nelle comunicazioni telefoniche. Il personale aziendale è munito di tesserino di riconoscimento ed è tenuto ad esibirlo a chiunque ne faccia richiesta.

21 STANDARD SPECIFICI

Sono gli standard che misurano la qualità delle prestazioni che l'Utente è in grado di valutare direttamente nel rapporto quotidiano con i singoli servizi resi dal soggetto gestore. L'organizzazione dei servizi è definita dal contratto di servizio, disponibile e consultabile presso gli uffici dell'Amministrazione Comunale e del soggetto gestore.

Nel contratto sono elencati i servizi che dovranno essere resi all'utenza sia domestica che non domestica.

21.1 Raccolta differenziata dei rifiuti urbani

Per raccolta differenziata si intende la raccolta idonea a raggruppare i rifiuti urbani in frazioni merceologiche omogenee, compresa la frazione organica umida, destinate al riutilizzo, al riciclaggio ed al recupero di materia e/o energia.

La raccolta dei rifiuti è effettuata con frequenze e secondo modalità idonee ad assicurare la salvaguardia igienico-ambientale ed il decoro degli spazi pubblici. Sull'intero territorio del COMUNE la raccolta dei rifiuti urbani avviene con la modalità domiciliare con sistema porta a porta.

Il soggetto gestore fornisce, in fase di attivazione del Servizio, sia l'utenza domestica che quella non domestica di contenitori per la raccolta dei rifiuti mediante comodato ad uso gratuito.

I contenitori dovranno essere tenuti in buono stato e lavati e disinfettati a cura dell'utente, nel caso di rottura o smarrimento dei contenitori l'Utente potrà rivolgersi al soggetto gestore nei giorni di martedì dalle ore 10.00 alle ore 12.00 presso l'Ufficio A.R.O. del Comune di Campobello di Mazara, ubicato in Piazza Garibaldi, 1 c/o "Palazzo Accardi", per la fornitura di nuovi contenitori.

Il servizio di raccolta dei rifiuti viene effettuato anche nei giorni festivi.

I rifiuti da cui è possibile recuperare la materia prima, per i quali è istituito uno specifico servizio di raccolta domiciliare differenziata sono:

- Carta e cartone;
- Plastica;
- Contenitori metallici (barattolame);
- Vetro;
- Frazione Organica Umida.

oltre ai rifiuti sopra elencati viene raccolta anche la frazione, dalla quale non è possibile recuperare la materia prima, costituita dal secco residuo.

Presso il Centro di Raccolta è possibile conferire le tipologie di rifiuti autorizzate. A titolo esemplificativo, di seguito, si elencano le categorie di rifiuti generalmente conferibili (per conoscere le categorie di rifiuti conferibili nel Centro di Raccolta, consultare il sito internet

<https://www.comune.campobellodimazara.tp.it/wp-content/uploads/2024/09/C.C.R.-Centro-Comunale-Raccolta-jpg.webp>):

- ingombranti;
- legno e ingombranti legnosi;
- ingombranti non recuperabili;
- rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche;
- vetro;
- plastica;
- metalli;
- organico/umido;
- carta e cartone (anche separati);

- olii, grassi vegetali;
- vernici, inchiostri, adesivi e resine;
- pile e batterie esauste e accumulatori;
- farmaci scaduti;
- sfalci e potature;
- toner per stampa esauriti;
- pneumatici fuori uso,
- inerti e sfabbricidi misti;
- indumenti e prodotti tessili;
- secco residuo.

21.2 Attrezzature per la raccolta

La fornitura dei contenitori per la raccolta differenziata è in capo al Comune che consegna all'azienda (la quale integra se necessario) il numero sufficiente e necessario per far fronte alle richieste di nuove attivazioni ed eventuali sostituzioni da parte degli utenti.

L'Azienda fa sì che la frequenza di svuotamento dei contenitori venga rispettata indipendentemente dal livello di riempimento.

L'eventuale mancato svuotamento è da imputare a cause di forza maggiore, quali veicoli in sosta non autorizzata o interruzioni stradali o mancata esposizione negli orari prefissati.

Nell'arco delle 24 ore successive viene in ogni caso garantito lo svuotamento del contenitore se trattasi di rifiuto conforme.

21.3 Programma di raccolta dei rifiuti

lunedì	martedì	mercoledì	giovedì	venerdì	sabato
Organico	Carta e Cartone	Organico	Plastica	Secco Residuo	Organico
	Pannolini	Metalli			Vetro

21.4 Standard specifici inerenti alla raccolta dei rifiuti urbani

La prestazione dei servizi si basa:

- su standard generali in base allo schema Delibera 15/2022 Arera
- sulla continuità e sulla regolarità
- sulla qualità in base allo schema Delibera 15/2022 Arera
- sulla tutela dell'ambiente

L'Azienda 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

In caso di sciopero, oltre agli obblighi di capitolato / progetto, l'Azienda 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, l'Azienda è impegnata 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

La raccolta stradale dei rifiuti urbani è effettuata con frequenze e secondo modalità idonee ad assicurare la salvaguardia igienico-ambientale ed il decoro degli spazi pubblici, utilizzando contenitori caratterizzati da specifico colore identificativo della frazione di rifiuto raccolta.

I contenitori dei rifiuti stradali e le relative aree di alloggiamento vengono sottoposti ad interventi di pulizia periodici.

In caso di due o più giornate festive consecutive, l'interruzione del servizio è possibile solo per una giornata.

Eventuali ritardi nello svuotamento di alcuni contenitori sono dovuti a cause estranee all'organizzazione e/o a impedimenti di forza maggiore quali:

- veicoli in sosta non autorizzata;
- inaccessibilità anche temporanea all'area da servire;
- indisponibilità degli impianti di smaltimento;
- scioperi e assemblee del personale;
- guasti gravi e/o concomitanti dei mezzi preposti allo svolgimento del servizio.

L'eventuale mancato svuotamento è da imputare a cause di forza maggiore, quali veicoli in sosta non autorizzata o interruzioni stradali o mancata esposizione negli orari prefissati

Nell'arco delle 24 ore successive viene in ogni caso garantito lo svuotamento del contenitore o comunque se trattasi di materiale conforme nel giorno corretto di raccolta.

22 STANDARD SPECIFICI INERENTI SERVIZI COMPLEMENTARI

22.1 Altri servizi

Nell'ambito dei servizi di igiene urbana del Comune di CAMPOBELLO DI MAZARA il Gestore eroga ulteriori servizi che rientrano nella più ampia sfera dell'Igiene Ambientale:

- pulizia dei mercati settimanali
- bonifica delle discariche abusive su aree pubbliche
- ritiro pannolini e pannoloni
- servizi in occasione di grandi eventi
- vigilanza ecologica
- indumenti dismessi
- medicinali scaduti
- pile
- Oli e grassi vegetali
- Verde
- Diserbo

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

Sul suolo pubblico sono collocati cestini, di varia capienza e con apposite etichette, che hanno la funzione di ricevere i piccoli rifiuti conferiti dai passanti.

L'azienda provvederà alla rimozione di rifiuti ingombranti e di qualunque altro rifiuto abbandonato sul suolo pubblico, classificato come urbano ai fini della raccolta, entro e non oltre le 24 ore successive alla segnalazione da parte dell'Ente, per un numero di interventi annui previsti dalla documentazione di gara (per volumi superiori ad 1 metro cubo e fino ad un massimo di volume di 5 metri cubi per intervento/abbandono).

L'azienda, inoltre, provvederà alla raccolta di tutti i rifiuti abbandonati lungo le strade (buste di immondizia abbandonate, piccoli depositi di rifiuti ai lati della strada) aventi volume inferiore ad 1 metro cubo. In tal caso le attività saranno svolte dalle squadre impegnate nelle raccolte dell'indifferenziato e/o dalle squadre impegnate nella pulizia delle aree verdi e/o dello svuotamento dei cestini.

22.2 Centro di raccolta

Il Centro di Raccolta Comunale è un'area recintata, presidiata nell'orario di apertura al pubblico, presso il quale gli Utenti conferiscono, in distinti contenitori, le frazioni di rifiuti urbani ed assimilati.

E' possibile conferire le tipologie di rifiuti autorizzate. A titolo esemplificativo, di seguito, si elencano le categorie di rifiuti generalmente conferibili (per conoscere le categorie di rifiuti conferibili nel Centro di Raccolta, consultare il sito internet <https://www.comune.campobellodimazara.tp.it/wp-content/uploads/2024/09/C.C.R.-Centro-Comunale-Raccolta-jpg.webp>):

- ingombranti;
- legno e ingombranti legnosi;
- ingombranti non recuperabili;
- rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche;
- vetro;
- plastica;
- metalli;
- organico/umido;
- carta e cartone (anche separati);
- olii, grassi vegetali;
- vernici, inchiostri, adesivi e resine;
- pile e batterie esauste e accumulatori;
- farmaci scaduti;
- sfalci e potature;
- toner per stampa esauriti;
- pneumatici fuori uso,
- inerti e sfabbricidi misti;
- indumenti e prodotti tessili;
- secco residuo.

Presso il Centro di Raccolta l'Utente può trovare esposto il Regolamento nel quale vengono riportate le modalità di conferimento, i giorni e gli orari di apertura, gli indirizzi e i contatti telefonici. Ulteriori eventuali giorni di chiusura delle stazioni ecologiche sono sempre segnalati con apposito avviso apposto presso le stazioni almeno 2 giorni prima della chiusura.

L'Azienda s'impegna a che:

- il centro sia presidiato e accessibile alle utenze che ne hanno diritto negli orari che vengono pubblicati sia sul sito che sui calendari di raccolta
- siano messi a disposizione unità di carico atte a recepire le tipologie previste dal regolamento comunale
- a gestire l'accesso tramite sistema contabilizzato per il controllo dei conferimenti da parte delle utenze e delle quantità di rifiuti conferiti.

Le richieste che si porranno ai cittadini saranno di:

- rispettare gli orari di apertura e chiusura
- non abbandonare i rifiuti al di fuori del Cdr

22.3 Servizi su chiamata

Nel Comune di CAMPOBELLO DI MAZARA è attivo un servizio gratuito di raccolta rifiuti ingombranti e raee a domicilio, su prenotazione. Per ulteriori informazioni occorre consultare il sito

internet del Comune di Campobello di Mazara nella sezione qui di seguito indicata oppure chiamare l'ufficio ai seguenti recapiti:

- Telefono 0941/1902908
- Numero Verde 800168683
- sito internet <https://www.comune.campobellodimazara.tp.it/novita/dal-1-ottobre-in-vigore-nuovo-calendario-di-raccolta-differenziata/>

22.3.1 Sequenza di effettuazione dei servizi a chiamata

L'Azienda esaudisce le richieste in ordine cronologico di chiamata, nel rispetto dei principi di eguaglianza e imparzialità, fatti salvi gli aggiustamenti necessari per ottimizzare l'attività della squadra durante l'orario di lavoro.

Solo per situazioni di oggettiva e comprovabile urgenza viene data precedenza all'Utente in difficoltà.

22.3.2 Standard specifici inerenti ai servizi su chiamata Prenotazioni

Ogni Utente può prenotare gli interventi di raccolta a domicilio dei beni durevoli e dei rifiuti ingombranti tramite:

- Telefono 0941/1902908
- Numero Verde 800168683
- sito internet <https://www.comune.campobellodimazara.tp.it/novita/dal-1-ottobre-in-vigore-nuovo-calendario-di-raccolta-differenziata/>

Il tempo massimo intercorrente tra richiesta e servizio non sarà mai superiore a 15 giorni.

23 CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEI SERVIZI

L'ATI MULTIECOPLAST SRL - GILMA SRL si impegna a garantire la continuità e la regolarità del servizio di igiene ambientale, avvalendosi di una struttura organizzativa che le consente di monitorare il regolare svolgimento delle attività ordinarie e programmate.

Supporto al conseguimento di tali obiettivi è l'esistenza di un costante collegamento fra gli operatori e i Capi Zona nonché la presenza costante degli stessi Capi Zona sul territorio addetti alla verifica delle modalità di esecuzione del servizio e alla soluzione di eventuali problematiche impreviste.

24 RAPPORTI CON IL CITTADINO-UTENTE

24.1 Dipendenti

L'ATI: MULTIECOPLAST SRL - GILMA SRL si impegna a far sì che il rapporto tra il proprio personale e il Cittadino/Cliente sia improntato al rispetto e alla cortesia. Il personale dell'ATI: MULTIECOPLAST SRL - GILMA SRL è tenuto a rispondere ai bisogni del Cittadino/Cliente, ad

agevolarlo nell'espletamento dei propri diritti e nell'adempimento dei suoi obblighi. Il personale dell'ATI MULTIECOPLAST SRL - GILMA SRL in particolare è munito di un tesserino di riconoscimento sul quale sono riportati la fotografia ed il numero di matricola aziendale.

24.2 Informazioni al cittadino-Utente

L'ATI MULTIECOPLAST SRL - GILMA SRL utilizza una pluralità di strumenti di comunicazione al fine di agevolare il contatto con il Cliente/utenza pubblica e di garantire che sia costantemente informato sulle procedure ed iniziative aziendali che possano interessarlo, possa ricevere le informazioni di cui necessita e segnalare le varie problematiche e/o esigenze particolari.

Tali strumenti sono:

- Materiale informativo vario: opuscoli, vademecum, periodici aziendali, ecc.;
- Campagne informative ed educative nelle scuole;
- Campagne di sensibilizzazione mirate.
- telefono 0941/1902908
- casella di posta elettronica: info@multiecoplast.it – affarigenerali@gilmasrl.it;
- sito internet <https://www.multiecoplast.it/>

24.2.1 Materiale – bollettino informativo

Ogni qualvolta vengono modificate le modalità di raccolta dei rifiuti o di espletamento delle raccolte differenziate, sia in modo continuativo che per necessità puntuali e limitate nel tempo (es. sperimentazioni), viene data comunicazione ai cittadini interessati tramite volantinaggio, abitazione per abitazione, o ricorrendo a cartelli posti a fianco dei punti di conferimento dei rifiuti e tramite pubblicazioni sul sito aziendale e tramite App.

24.2.2 Mass-media

L'Azienda, attraverso gli organi di comunicazione, divulga le modalità di interruzione o sospensione dei servizi, le modificazioni delle prestazioni in caso di sciopero del personale, e ogni altra eventuale informazione la cui diffusione viene ritenuta opportuna e necessaria.

25 LA SICUREZZA

L'Azienda considera prioritaria la sicurezza dei cittadini e dei propri lavoratori.

In particolare:

- i veicoli utilizzati rispondono alle normative di sicurezza e sono sottoposti frequentemente a lavaggio e periodicamente a revisione; particolare attenzione è posta al controllo dei gas di scarico
- in accordo con le normative vigenti, ogni lavoratore riceve adeguata informazione e periodica formazione sui rischi in cui può incorrere durante il lavoro
- ogni lavoratore per funzione, mansione, turnazione viene dotato dei necessari DPI per il sicuro svolgimento della propria attività così come valutazione specifica presente nel DVR aziendale.

26 LIVELLO GENERALE DI QUALITÀ CONTRATTUALE SCHEMA I ARERA

Tempo massimo risposta a reclami e richieste scritte	30 gg
Tempo media attesa servizio telefonico	240 secondi
Tempo massimo di attesa allo sportello	n.a.
Tempo massimo ritiro rifiuti ingombranti	30 gg
Tempo massimo interventi da segnalazioni	48 h
Numero interruzioni servizio	n.a
Tempo massimo recupero interruzioni servizio di raccolta	24 h
Tempo massimo recupero interruzioni servizio spazzamento	24 h
Tempo massimo intervento dalla chiamata	2 gg lavorativi
Tempo di risposta alle richieste che non richiedono verifica o sopralluogo	10 gg lavorativi

- IV -

GESTIONE SERVIZI SPAZZAMENTO

I servizi di igiene del suolo nel territorio del COMUNE sono svolti da **ATI: MULTIECOPLAST SRL - GILMA SRL**.

27 SPAZZAMENTO STRADALE

La pulizia del suolo pubblico (strade, piazze, marciapiedi pubblici e/o privati ad uso pubblico) è effettuata sia manualmente, sia attraverso ausili meccanici.

Il soggetto gestore attua tutti gli accorgimenti tecnici necessari ad evitare il sollevamento di polveri, l'ostruzione delle caditoie stradali e dei manufatti, l'emissione di odori sgradevoli e di rumori molesti. Nel territorio del COMUNE il servizio di spazzamento stradale è strutturato secondo le modalità definite dal contratto di servizio e dal progetto tecnico presentato in fase di gara, secondo un programma che elenca le strade e le frequenze di pulizia delle stesse. Nelle strade che non sono elencate nel programma gli interventi di spazzamento saranno effettuati su disposizione degli uffici tecnici del COMUNE.

La pulizia del suolo pubblico (strade, piazze, marciapiedi pubblici e/o privati ad uso pubblico) è effettuata sia manualmente, sia attraverso ausili meccanici. L'ATI attua tutti gli accorgimenti tecnici necessari ad evitare il sollevamento di polveri, l'ostruzione delle caditoie stradali e dei manufatti, l'emissione di odori sgradevoli e di rumori molesti. Per ulteriori informazioni occorre consultare il sito internet nella sezione contatti oppure chiamare l'ufficio ai seguenti recapiti:

- telefono 0941/1902908
- Numero Verde (solo rete fissa) 800168683
- sito internet <https://www.multiecoplast.it/> e <https://gilmasrl.it/>

Allegato 1 - Schema regolatorio deliberato dal Comune di Campobello di Mazara (Delibera di G.M. n. 203 del 12/08/2022);

Allegato 2 - Contact Center e accessibilità alle informazioni;

Allegato 3 - Modulo segnalazioni, richieste di informazioni e reclami.