

**CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI
GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI RELATIVA
ALL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DELLE TARIFFE E
DEL RAPPORTO CON GLI UTENTI**

COMUNE DI CIVITELLA ALFEDENA (AQ)

Sommario

PREMESSA.....	4
1. CHE COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO	4
2. RIFERIMENTI NORMATIVI	5
2.1. LA TARI: LA TASSA SUI RIFIUTI.....	6
3. CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO TARI.....	6
3.1. INFORMAZIONI SUI GESTORI DEL SERVIZIO INTEGRATO.....	6
3.2. TERRITORIO SERVITO	6
3.3. SCELTA DELLO SCHEMA REGOLATORIO	7
3.4. I PRINCIPI FONDAMENTALI	8
3.4.1. Rispetto delle normative ed onestà.....	8
3.4.2. Eguaglianza	8
3.4.3. Imparzialità	8
3.4.4. Continuità.....	9
3.4.5. Partecipazione	9
3.4.6. Trasparenza e controllo	9
3.4.7. Efficienza ed efficacia.....	9
3.4.8. Chiarezza e Comprensibilità	9
3.4.9. Sicurezza e rispetto di ambiente e salute	9
3.4.10. Cortesia	9
3.4.11. Semplificazione delle procedure.....	9
3.5. DESCRIZIONE DEI SERVIZI EROGATI PER L'ATTIVITÀ DI GESTIONE DELLE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI DEL COMUNE e/o UNIONE DEI COMUNI	10
3.5.1. Attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti	10
3.5.2. Presupposto della TARI	10
3.5.3. Soggetti passivi	10
3.5.4. Modalità di prelievo TARI e Articolazione delle TARIFFE.....	11
3.5.5. Attivazione, variazione e cessazione del servizio	11
3.5.6. Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti	13
3.5.7. Ulteriore rateizzazione	13
3.6. PUNTI DI CONTATTO TRA IL GESTORE E L'UTENTE	13
3.7. RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI	14
3.7.1. Reclami scritti e richieste di informazioni.....	14
3.7.2. Modalità e tempo di Rettifica degli importi non dovuti	15
3.7.3. Gli istituti a tutela del contribuente	16
3.7.3.1. Ravvedimento operoso.....	16
3.7.3.2. Autotutela	16
3.7.3.3. Ricorso alle commissioni tributarie	17

3.8.	IL SERVIZIO DEL CICLO INTEGRATO DEI RIFIUTI DEL GESTORE	17
3.8.1.	Presentazione del COGESA.....	17
3.8.2.	Informazioni sull'effettuazione del servizio.....	18
3.8.3.	La trasparenza da parte del gestore nel settore dei rifiuti	22
3.9.	STANDARD DI QUALITÀ RELATIVI ALLE PRESTAZIONI EROGATE DEL COMUNE.....	24
3.9.1	Quali sono gli standard di qualità del servizio del Comune	24
3.9.2	Obblighi di servizio previsti dallo Schema Regolatorio – Appendice I TQRIF	24
3.9.3	Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani.....	24
3.10	STANDARD DI QUALITÀ E INDICATORI DEL GESTORE.....	25
3.10.1	Indicatori e relativi standard di qualità contrattuale e tecnica fissati da ARERA	25
3.10.2	Indicatori del gestore di raccolta e trasporto COGESA	28
3.10.3	Indicatori del Comune di spazzamento e lavaggio strade.....	31
3.10.4	Standard ulteriori a quelli fissati da ARERA.....	32
3.10.5	Standard Generali	32
3.10.6	Completezza ed Accessibilità alle informazioni e strumenti di informazione	32
3.10.7	Comportamento del personale e formazione relativa.....	33
3.10.8	Rapidità di intervento in caso di disservizio	33
3.10.9	Rilevazione sistematica del livello qualitativo delle prestazioni.....	33
3.10.10	Standard Specifici	34
3.10.11	Obblighi di servizio	35
3.11	LA TUTELA DELL'UTENTE.....	39
3.11.1	Richieste di informazioni e di chiarimenti	39
3.11.2	Reclami.....	39
3.11.3	Le segnalazioni per disservizi	39
3.12	PRIVACY	40
3.13	VALIDITÀ DELLA CARTA DELLA QUALITÀ E LA SUA DIFFUSIONE.....	40

PREMESSA

La nuova regolazione sulla qualità del servizio rifiuti, introdotta dall'ARERA con la delibera n. 15 del 18 gennaio 2022, 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 dovrà anche integrare in un unico testo coordinato i contenuti delle Carte di qualità predisposte dai singoli gestori ciascuno per i servizi di rispettiva competenza.

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, 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.

1. CHE COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

La Carta dei Servizi rappresenta il documento con cui il Comune di Civitella Alfedena, descrive agli utenti le modalità di svolgimento delle attività di gestione delle tariffe TARI e del rapporto con gli utenti.

A tale scopo nella Carta della qualità sono indicati in particolare:

- i principi fondamentali cui deve attenersi il gestore nella gestione del servizio rifiuti urbani;
- gli standard di qualità del servizio che il gestore si impegna a rispettare nel condurre le proprie attività;
- il rapporto tra il gestore e gli utenti per quanto riguarda i diritti di partecipazione ed informazione di questi;
- le procedure di reclamo attivabili da parte degli utenti stessi.

La Carta della Qualità per le attività di competenza del Comune di Civitella Alfedena è disponibile sul seguente sito web:

Comune/Gestore	Attività svolta	Sito Web
Comune di Civitella Alfedena	- attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti.	https://comune.civitellaalfedena.aq.it/documenti/2386846/carta-qualita-servizi
COGESA	- rapporto con gli utenti.	https://www.cogesambiente.it

2. RIFERIMENTI NORMATIVI

I principali riferimenti normativi sono:

- D.P.C.M. del 27/01/94, “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici” pubblicato nella G.U. 22 febbraio 1994, n. 43;
- D.P.C.M. del 19/05/1995 “Schema generale di riferimento della Carta dei servizi pubblici sanitari” pubblicato nella G.U. 31 maggio 1995, n. 125 e nel quale sono emanati schemi generali di riferimento di Carte di Servizi pubblici;
- D.L. 30/07/1999 n. 286 “Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell’attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell’articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59” pubblicato nella G.U. 18 agosto 1999, n. 193, che prevede (Art. 11) l’obbligo dell’utilizzo dello strumento della Carta dei Servizi da parte dei soggetti erogatori, al fine di assicurare la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;
- D.P.R. del 27/04/1999 n. 158, “Regolamento recante norme per la elaborazione del metodo normalizzato per definire la tariffa del servizio di gestione del ciclo dei rifiuti urbani.”
- Legge 27 luglio 2000, n. 212 “Statuto dei diritti del contribuente”;
- Direttiva 24/03/2004 della Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento Funzione Pubblica “Rilevazione della qualità percepita dai cittadini”, pubblicata in G.U. del 5 aprile 2004, n. 80;
- Legge 24/12/2007 n. 244, pubblicata in G.U. del 28 dicembre 2007, n. 300 e che prevede (Art. 2, comma 461) 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.
- D. Lgs. 27 ottobre 2009, n. 150 in materia di ottimizzazione del lavoro pubblico, di efficienza e trasparenza delle Pubbliche Amministrazioni, come modificato dal D. Lgs. n. 74/2017. Questo Decreto prevede, fra l’altro, la rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi, e lo sviluppo qualitativo e quantitativo delle relazioni con i cittadini, e in particolare con i destinatari dei servizi;
- D. Lgs. 14 marzo 2013 n. 33 in tema di “Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni”;
- Legge 27/12/2013 n. 147, “Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato.”
- Delibera ARERA n. 444/2019/R/rif Disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati;
- Delibera ARERA n. 15/2022/R/rif Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF).
- al Regolamento per l’applicazione della Tassa sui Rifiuti (TARI) consultabile sul sito internet istituzionale dell’Ente <https://comune.civitellaalfedena.aq.it/documenti/2388269/regolamento-componente-t-r-tassa-rifiuti>
- alla delibera di approvazione delle tariffe della Tassa sui Rifiuti (TARI) consultabile sul sito internet istituzionale dell’Ente sezione: https://mycity.s3.sbg.io.cloud.ovh.net/3595221/12984_DIMUNIC-13aq21c778d-DELB-TARI.pdf

2.1. LA TARI: LA TASSA SUI RIFIUTI

La tassa sui rifiuti (TARI) è il tributo destinato a finanziare i costi relativi al servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti ed è dovuta da chiunque possieda o detenga a qualsiasi titolo locali o aree scoperte suscettibili di produrre i rifiuti medesimi.

La TARI è stata introdotta, a decorrere dal 2014, dalla legge 27 dicembre 2013, n. 147 (legge di stabilità per il 2014) quale tributo facente parte, insieme all'imposta municipale propria (IMU) e al tributo per i servizi indivisibili (TASI), dell'imposta unica comunale (IUC). Dal 2014, pertanto, la TARI ha sostituito il tributo comunale sui rifiuti e sui servizi (TARES), che è stato vigente per il solo anno 2013 e che, a sua volta, aveva preso il posto di tutti i precedenti prelievi relativi alla gestione dei rifiuti, sia di natura patrimoniale sia di natura tributaria (TARSU, TIA1, TIA2).

I comuni che hanno realizzato sistemi di misurazione puntuale della quantità di rifiuti conferiti al servizio pubblico hanno la facoltà di applicare, in luogo della TARI, che ha natura tributaria, una tariffa avente natura di corrispettivo [art. 1, comma 668, della legge n. 147 del 2013].

3. CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO TARI

3.1. INFORMAZIONI SUI GESTORI DEL SERVIZIO INTEGRATO

Nella tabella che segue, i gestori dei singoli servizi che compongono il perimetro gestionale, assoggettato alla deliberazione ARERA n. 15/2022/R/RIF, per l'ambito tariffario in questione:

Attività	Gestore/Comune
- attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti;	Comune di Civitella Alfedena
- attività di raccolta e trasporto;	COGESA
- attività di spazzamento e lavaggio strade.	Comune di Civitella Alfedena

Il servizio integrato di gestione comprende: l'attività di raccolta e trasporto, l'attività di trattamento e smaltimento dei rifiuti urbani, l'attività di trattamento e recupero, l'attività di spazzamento e lavaggio strade, nonché l'attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti.

Informazioni generali gestore

COGESA SPA

Via Vicenne – Località Noce Mattei

67039 – Sulmona (AQ)

Partita IVA 01400150668

Codice Fiscale 92007760660

COGESA è attualmente il gestore del ciclo integrato dei rifiuti urbani, dalla raccolta domiciliare e cassonetti di prossimità e trasporto dei rifiuti al trattamento, finalizzato al recupero (con l'impianto di Piattaforma di Tipo "A") ed allo smaltimento (tramite l'impianto di discarica per rifiuti non pericolosi) attraverso l'impianto di trattamento meccanico e biologico TMB per la quasi totalità dei Comuni soci (n. 64 Comuni e n.3 società socie anch'esse in house).

3.2. TERRITORIO SERVITO

Il territorio e l'ambito tariffario a cui si applica la presente Carta della Qualità è il Comune di Civitella Alfedena.

3.3. SCELTA DELLO SCHEMA REGOLATORIO

Il Comune di Civitella Alfedena ha scelto, con delibera di C.C. n. 4 del 19/04/2022 lo schema regolatorio indicato nella tabella seguente, individuando il proprio posizionamento, sulla base del livello qualitativo previsto del servizio svolto dal Comune e dagli altri gestori dei singoli servizi e descritto nella presente Carta della Qualità.

SCHEMI REGOLATORI		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
		SI	NO
	QUALITÀ CONTRATTUALE = SI	SCHEMA II LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO	SCHEMA IV LIVELLO QUALITATIVO AVANZATO
		NO	NO

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

Certificazioni ottenute gestore

COGESA S.p.A. opera con l'ausilio di un Sistema di Gestione Integrato Qualità, Ambiente e Sicurezza, certificato rispettivamente secondo le norme UNI EN ISO 9001: 2015, UNI EN ISO 14001: 2015 e UNI ISO 45001: 2018, pertanto tutta la gestione dell'Azienda viene eseguita con metodiche codificate e continuamente aggiornate per il miglioramento continuo del servizio offerto agli utenti e ai clienti. COGESA si è inoltre dotata di un Modello Organizzativo di Gestione e Controllo secondo il decreto legislativo 231/2001 e di un Piano di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza che provvede ad aggiornare in base alle modifiche del Sistema di Gestione Integrato ed in base alla valutazione del rischio di commissione del reato-presupposto. COGESA è altresì dotato/a di una Certificazione di Prodotto relativo alla Produzione del Combustibile Solido Secondario secondo la norma UNI EN 15358:2011.

Impegno della Carta dei Servizi gestore

La presente Carta della Qualità dei Servizi relativi ai Rifiuti Urbani è il documento attraverso il quale COGESA, in qualità di erogatore di pubblico servizio, dichiara ai cittadini-utenti gli impegni che assume per garantire un livello adeguato di qualità del servizio e la chiarezza del rapporto con gli stessi, in modo da assicurare il miglioramento continuo del servizio erogato.

Il presente documento è uno strumento di controllo a disposizione dei cittadini ed è anche una base di dialogo tra il COGESA ed i cittadini stessi.

La Carta dei Servizi in particolare:

- riconosce i principi fondamentali cui deve attenersi COGESA nella gestione del servizio dei rifiuti urbani;
- individua standard di qualità del servizio che COGESA si impegna a rispettare nel condurre le proprie attività;
- definisce il rapporto tra COGESA e gli utenti per quanto riguarda i diritti di partecipazione ed informazione di questi;
- determina le procedure di reclamo attivabili da parte degli utenti stessi.

Deve intendersi integrativa di altri documenti quali:

- la convenzione di servizio stipulata con il Comune;
- il Regolamento del servizio di gestione rifiuti urbani ed assimilati.

La Carta illustra in modo chiaro e dettagliato le caratteristiche dei servizi erogati e gli standard di qualità dei servizi, i diritti dei cittadini e le modalità di tutela, nonché gli indirizzi, i numeri di telefono, le procedure, i tempi e tutto ciò che serve per capire funzionamento del sistema di gestione dei rifiuti. L'utente ha pertanto l'opportunità di interagire con il soggetto gestore fornendo indicazioni sulla qualità del servizio e suggerimenti per migliorarlo e renderlo completo. La presente Carta dei Servizi è completata da apposito materiale informativo reso disponibile presso gli uffici amministrativi e il sito internet di COGESA, come ad esempio le modalità specifiche di erogazione del servizio, gli orari di apertura al pubblico dei Centri di raccolta presenti sul territorio, l'ubicazione e gli orari di apertura al pubblico degli sportelli fisici più prossimi al Comune di appartenenza.

3.4. I PRINCIPI FONDAMENTALI

L'attività di gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti, indicato al precedente punto 3.1, garantisce che i servizi e le attività previsti nella presente Carta della Qualità siano gestiti rispettando i seguenti principi fondamentali.

3.4.1. Rispetto delle normative ed onestà

I servizi e le attività previsti nella presente carta siano gestiti secondo le migliori tecnologie e modalità operative, e comunque nel rispetto delle regole e dei principi generali previsti dalla vigente regolazione.

3.4.2. Eguaglianza

L'erogazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani ed assimilati è ispirata al rispetto del principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione fra gli stessi per motivi di sesso, razza, religione, ecc. Viene garantita la parità di trattamento nello svolgimento del servizio prestato fra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie o fasce di utenti, nei limiti resi possibili dalle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale gestito, comunque impegnandosi a raggiungere, previa adeguata programmazione, il medesimo livello di servizio reso agli utenti in tutto il territorio di competenza. I gestori si impegnano a prestare particolare attenzione, nell'erogazione del servizio, nei confronti dei soggetti diversamente abili, anziani ed appartenenti a fasce sociali deboli, conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.

A tale scopo il gestore provvede a:

- organizzare e mantenere attivo un sito web funzionante ed accessibile, nel rispetto degli standard internazionali. Per "accessibilità" si intende un insieme di tecniche ed applicazioni progettuali volte a rendere i contenuti informativi di un sito Web raggiungibili e fruibili dal maggior numero di soggetti, cercando di eliminare, per quanto possibile, gli ostacoli, di tipo tecnologico (computer non aggiornati, compatibilità con differenti browser e risoluzioni video) e relativi alle disabilità (difficoltà visive);
- garantire per quanto possibile l'accesso alle informazioni anche agli utenti stranieri, predisponendo appositi sistemi di agevolazione per l'accesso ai servizi amministrativi e commerciali quali la possibilità di richiedere/fornire informazioni via mail in diverse lingue (almeno italiano ed inglese), la pubblicazione ed ostensione presso gli sportelli fisici e sul sito internet di opuscoli informativi in diverse lingue contenenti le informazioni di base inerenti al servizio in diverse ecc.);
- ridurre al minimo, per quanto possibile, l'attesa agli sportelli fisici per le persone disabili, gli anziani, le donne in evidente stato di gravidanza;
- in occasione di interruzioni programmate o non programmate nell'erogazione del servizio minimizzare il disagio conseguente;
- favorire il pagamento rateizzato delle fatture di importo superiore alla media delle fatture relative ai 24 mesi precedenti (se il dato è disponibile), tenendo presente che, per i Comuni in regime di TARI in cui il riscossore è il gestore le modalità di riscossione sono determinate dal Comune.

3.4.3. Imparzialità

Il servizio viene prestato ispirando il proprio comportamento nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. In funzione di tale obbligo deve essere svolta l'erogazione del servizio e devono essere interpretate le clausole generali e specifiche dei documenti di regolazione dello stesso e la normativa di settore.

3.4.4. Continuità

Viene assicurato un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni secondo le modalità previste nella convenzione di servizio. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, il gestore deve intervenire per risolvere nel più breve tempo possibile il problema, adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile, provvedere, a richiesta, a fornire agli stessi tempestive informazioni sulle motivazioni e la durata del disservizio e garantire le prestazioni indispensabili per la tutela della salute e della sicurezza dell'utente. La mancanza di servizio può essere giustificata solo a cause di forza maggiore (compresi gli impedimenti di terzi), guasti o manutenzioni necessarie a garantire qualità e sicurezza dello stesso, legittime azioni di tutela dei diritti dei lavoratori del settore (con salvaguardia dei minimi di servizio come da specifica normativa).

3.4.5. Partecipazione

La Delibera ARERA 15/2022 pone il cittadino al centro del sistema, garantisce sempre la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, che per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori. L'utente può produrre reclami, memorie e documenti; prospettare osservazioni, cui il gestore è tenuto a dare riscontro. I gestori acquisiscono periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso, secondo le modalità indicate nel prosieguo della presente Carta. L'utente ha comunque diritto di accedere ai documenti ed alle informazioni detenuti dal gestore rispetto ai quali l'utente medesimo vanta un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è chiesto l'accesso, ai sensi di quanto stabilito dagli artt. 22 e ss. della Legge 7 agosto 1990 n. 241 recante "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi" e s.m.i.

3.4.6. Trasparenza e controllo

Gli utenti, le associazioni che li rappresentano e l'ETC, hanno il diritto di conoscere i dati qualitativi, quantitativi e statistici riguardanti le attività di servizio. L'ETC ha il diritto, nel perseguimento dell'interesse pubblico, di monitorare e controllare l'andamento dei servizi pubblici affidati al soggetto gestore anche attraverso la conoscenza dei dati di produzione dei servizi. A tale scopo, il COGESA si impegna a garantire la più completa trasparenza in ordine a tali dati assicurandone la periodica e tempestiva trasmissione all'ETC, secondo le indicazioni della stessa.

3.4.7. Efficienza ed efficacia

Il servizio è erogato in modo da garantirne l'efficienza e l'efficacia nell'ottica del miglioramento continuo, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.

3.4.8. Chiarezza e Comprensibilità

I gestori, nel redigere qualsiasi messaggio nei confronti degli utenti, pongono la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli stessi.

3.4.9. Sicurezza e rispetto di ambiente e salute

I soggetti gestori, nell'attuazione dei propri compiti, si impegnano 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.

Nello svolgimento del servizio e di ogni attività, viene garantita, nei limiti delle proprie competenze, la tutela della salute e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori, nonché la salvaguardia dell'ambiente. I gestori sono tenuti a rispettare, anche per quanto attiene gli appalti, le leggi che disciplinano le attività in tali settori, con particolare riguardo al D. Lgs. 9 aprile 2008, n. 81 in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro. Resta comunque dovere civico e responsabilità degli utenti contribuire alla qualità del servizio adottando comportamenti rispettosi dell'ambiente e del pubblico decoro.

3.4.10. Cortesia

Nello svolgimento delle sue funzioni i gestori si impegnano a garantire agli utenti un rapporto basato sulla cortesia, educazione e rispetto reciproco.

3.4.11. Semplificazione delle procedure

I gestori del servizio si attivano al fine di rendere maggiormente agevole l'accesso alla documentazione semplificando le procedure che gli utenti sono tenuti a seguire.

3.5. DESCRIZIONE DEI SERVIZI EROGATI PER L'ATTIVITÀ DI GESTIONE DELLE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI DEL COMUNE e/o UNIONE DEI COMUNI

3.5.1. Attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti

Le attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti della Tassa Rifiuti (in seguito TARI) sono svolte direttamente dal Comune di Civitella Alfedena.

Sono in capo al Comune le attività organizzative e gestionali della TARI ed in particolare:

- l'attività di accertamento e riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento);
- la gestione del rapporto con gli utenti (inclusa la gestione dei reclami) anche mediante sportelli dedicati o call-center;
- la gestione della banca dati degli utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso;
- l'effettuazione di campagne informative e di educazione ambientale;
- l'implementazione di misure di prevenzione della produzione di rifiuti urbani.

Il gestore garantisce il rispetto degli standard di qualità del servizio erogato. Gli standard sono espressi in giorni lavorativi (sabato e festivi esclusi) e devono intendersi al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni, permessi, adempimenti a carico dell'utente o del Comune se di sua competenza o dell'Ente preposto e fanno riferimento alle date di ricevimento/spedizione apposte dal sistema ufficiale di registrazione del gestore; non viene garantito il rispetto degli standard in caso di eventi fortuiti e di forza maggiore.

3.5.2. Presupposto della TARI

Il presupposto della TARI è il possesso o la detenzione a qualsiasi titolo di locali o di aree scoperte operative suscettibili di produrre rifiuti urbani [art. 1, comma 641, primo periodo, della legge n. 147 del 2013].

Al riguardo, la Corte di Cassazione ha in più occasioni evidenziato come ciò che rileva ai fini del sorgere dell'obbligo tributario è la potenzialità del locale o dell'area a produrre rifiuti, precisando che la semplice mancata utilizzazione, di fatto, dei locali o delle aree, che dipenda da una decisione soggettiva dell'occupante, non è sufficiente per escludere la debenza della TARI. Occorre, invece, a tal fine, che il contribuente provi l'inidoneità del locale o dell'area a produrre i rifiuti in ragione delle sue oggettive condizioni d'inutilizzabilità.

Secondo un consolidato orientamento giurisprudenziale, in particolare, la presenza alternativa dell'arredo o di una sola utenza di rete è sufficiente a far sorgere il presupposto impositivo sulla base di una presunzione semplice – valida quindi fino a prova contraria a carico del contribuente – di utilizzazione dell'immobile e di conseguente attitudine alla produzione di rifiuti. Conseguentemente, ai fini dell'esclusione dal tributo, si ritiene necessaria la contemporanea assenza sia dell'arredo sia di tutte le utenze. Il comune può comunque introdurre, con proprio regolamento, altri indici che integrino la presunzione di imponibilità, purché concretamente rivelatori dell'uso dell'immobile.

Sono assoggettate alla TARI anche le pertinenze dei locali adibiti a civile abitazione, le quali sono ricomprese "utenza domestica" rilevante ai fini dell'applicazione della TARI. La corretta modalità di tassazione delle pertinenze dei locali adibiti a civile abitazione consiste, quindi, nel sommare la relativa superficie a quella dell'alloggio, in modo tale che essa confluisca nel calcolo della quota fissa della tariffa dovuta per ciascuna utenza domestica.

Alla quota fissa così calcolata deve essere, poi, aggiunta la quota variabile che è, invece, costituita da un valore assoluto, rapportato al numero degli occupanti ma non ai metri quadrati dell'utenza.

Sono, invece, escluse dal presupposto impositivo della TARI le aree scoperte pertinenziali o accessorie a locali tassabili, non operative, e le aree comuni condominiali di cui all'art. 1117 del codice civile che non siano detenute o possedute in via esclusiva [art. 1, comma 641, secondo periodo, della legge n. 147 del 2013].

3.5.3. Soggetti passivi

La TARI è dovuta da chiunque possieda o detenga il locale o l'area e, quindi, dal soggetto utilizzatore dell'immobile [art. 1, comma 642, della legge n. 147 del 2013]. In caso di detenzione breve dell'immobile, di durata non superiore a sei mesi, invece, la tassa non è dovuta dall'utilizzatore ma resta esclusivamente in capo al possessore (proprietario o titolare di usufrutto, uso, abitazione o superficie). In caso di pluralità di utilizzatori, essi sono tenuti in solido all'adempimento dell'unica obbligazione tributaria.

3.5.4. Modalità di prelievo TARI e Articolazione delle TARIFFE

Le tariffe della TARI sono commisurate sulla base dei criteri determinati dal “metodo normalizzato” di cui al D.P.R. n. 158 del 1999 [art. 1, comma 651, della legge n. 147 del 2013].

La modalità di prelievo TARI applicata dal Comune di Civitella Alfedena è la seguente:

- TARI TRIBUTATO PRESUNTIVA: è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, comma 639 della legge n. 147/2013;

Le tariffe sono riferite all'anno solare e distinte per utenze domestiche e utenze non domestiche e, in entrambi i casi, si compongono di una quota fissa e di una quota variabile.

Per le utenze domestiche, la quota fissa deve essere calcolata moltiplicando la superficie dell'alloggio, sommata a quella delle relative pertinenze, per la tariffa unitaria corrispondente al numero degli occupanti dell'utenza stessa, mentre la quota variabile è costituita da un valore assoluto, vale a dire da un importo rapportato al numero degli occupanti che non va moltiplicato per i metri quadrati dell'utenza e va sommato come tale alla parte fissa. La corretta modalità di tassazione delle pertinenze dei locali adibiti a civile abitazione consiste, quindi, nel sommare la relativa superficie a quella dell'alloggio, in modo tale che essa confluisca nel calcolo della quota fissa della tariffa dovuta per ciascuna utenza domestica.

Per le utenze non domestiche, invece, sia la quota fissa sia la quota variabile devono essere moltiplicate per la superficie assoggettabile a tariffa. Ai fini della determinazione di tale superficie non si tiene conto di quella parte di essa ove si formano, in via continuativa e prevalente, rifiuti speciali, al cui smaltimento sono tenuti a provvedere a proprie spese i relativi produttori, a condizione che ne dimostrino l'avvenuto trattamento in conformità alla normativa vigente [art. 1, comma 649, primo periodo, della legge n. 147 del 2013].

Le riduzioni obbligatorie previste dalla legge sono:

riduzioni della quota variabile proporzionali alle quantità di rifiuti speciali assimilati agli urbani che il produttore dimostra di aver avviato al riciclo, disciplinate dal comune con proprio regolamento [art. 1, comma 649, secondo periodo, della legge n. 147 del 2013];

riduzione per mancato svolgimento del servizio di gestione dei rifiuti/effettuazione del servizio in grave violazione della disciplina di riferimento/interruzione del servizio per motivi sindacali o per imprevedibili impedimenti organizzativi che abbiano determinato una situazione riconosciuta dall'autorità sanitaria di danno o pericolo di danno alle persone o all'ambiente: la TARI è dovuta nella misura massima del 20% [art. 1, comma 656, della legge n. 147 del 2013];

riduzione per le zone in cui non è effettuata la raccolta: la TARI è dovuta nella misura massima del 40%, secondo quanto stabilito dal comune che può anche graduare la tariffa in relazione alla distanza dal più vicino punto di raccolta rientrante nella zona perimetrata o di fatto servita [art. 1, comma 657, della legge n. 147 del 2013].

Il dettaglio delle riduzioni applicate dal Comune Civitella Alfedena sono consultabili nel Regolamento per l'applicazione della Tassa sui Rifiuti (TARI) disponibile sul sito internet istituzionale dell'Ente sezione https://www.comune.civitellaalfedena.aq.it/comune/Regolamenti/Regolamento_TARI-TQRI.pdf

3.5.5. Attivazione, variazione e cessazione del servizio

- Attivazione

La richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata dall'utente al gestore delle tariffe e del rapporto con gli utenti **entro 90 giorni solari** dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile presentando l'apposito modulo in uno dei seguenti modi:

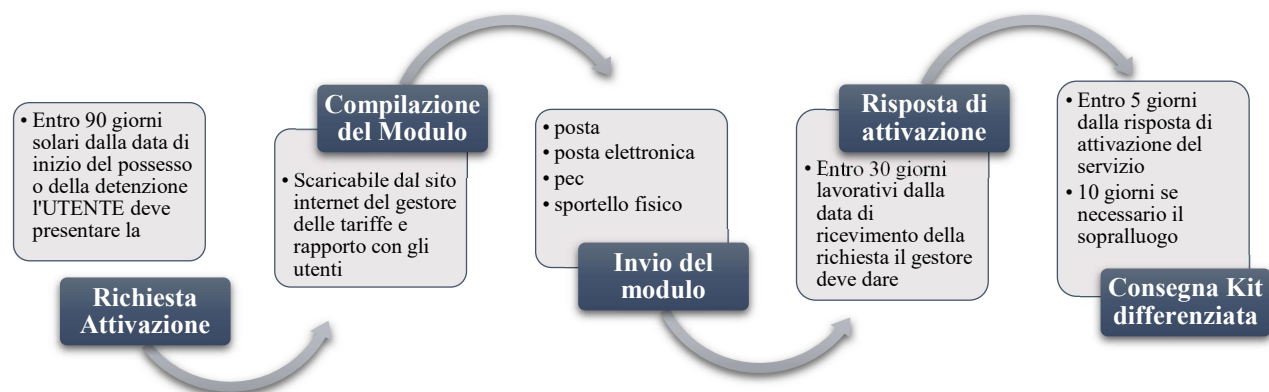
Modalità	Recapito
Numero verde:	800.012.490 lun-ven dalle 9,00 alle 18,00
Numero di telefono / fax:	0864890444 / 0864890445
Posta ordinaria / Raccomandata A.R.:	Comune di Civitella Alfedena, Piazza delle Pagliara 3 - 67030

PEC:	comune.civitellaalfedena@pec.it
E-mail:	finanze.tributi@comune.civitellaalfedena.aq.it
Consegna a mano allo sportello sito al Municipio di Civitella Alfedena – AQ:	Comune di Civitella Alfedena, Piazza delle Pagliara 3 - 67030
- Orari e giorni apertura sportello:	lunedì – sabato 10,30 – 12,30
Sportello del cittadino online accessibile dal sito internet istituzionale:	www.comune.civitellaalfedena.aq.it

Le richieste di attivazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui ha avuto inizio il possesso o la detenzione dell'immobile come indicato nella richiesta dell'utente.

Il tempo di risposta da parte del gestore delle tariffe e del rapporto con gli utenti alle richieste di attivazione del servizio è pari a **trenta (30) giorni lavorativi**, calcolati come tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data di invio della risposta scritta.

Entro i 5 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta di attivazione, il gestore provvede alla consegna del kit necessario al conferimento dei rifiuti differenziati; non si considerano le prestazioni erogate successivamente al termine previsto di 5 giorni se dovute al mancato ritiro o all'indisponibilità al ritiro da parte dell'utente. Se risulta necessario un sopralluogo il termine per la consegna è di dieci (10) giorni lavorativi.



- *Variazione e cessazione*

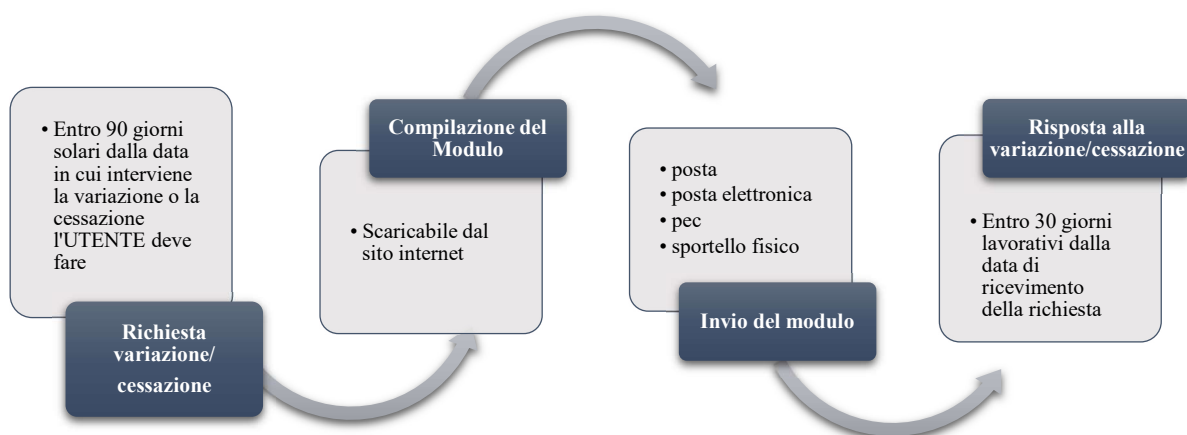
Le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere inviate al gestore delle tariffe e del rapporto con gli utenti **entro novanta (90) giorni solari** dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione, presentando l'apposito modulo attraverso i medesimi canali di comunicazione previsti per le nuove iscrizioni.

Le richieste di cessazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la cessazione se la relativa richiesta è presentata entro i 90 giorni, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine. Le richieste di uscita dal servizio pubblico da parte delle utenze non domestiche decorrono dal 1° gennaio dell'anno successivo.

Le richieste di variazione del servizio che comportano una riduzione dell'importo da addebitare all'utente producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione se la relativa richiesta è presentata entro il termine di 90 giorni, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine. Diversamente, le richieste di variazione che comportano un incremento dell'importo da addebitare all'utente producono sempre i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione.

Se trattasi di richiesta di uscita dal servizio pubblico da parte di utenze non domestiche, produttrici di rifiuti urbani che conferiscono al di fuori del servizio pubblico e dimostrano di averli avviati al recupero mediante attestazione rilasciata dal soggetto che effettua l'attività di recupero dei rifiuti stessi, e pertanto escluse dalla corresponsione della componente tariffaria rapportata alla quantità dei rifiuti conferiti, la comunicazione deve avvenire non oltre il 30 giugno di ciascun anno.

Il tempo di risposta da parte del gestore delle tariffe e del rapporto con gli utenti alle richieste di variazione e cessazione del servizio è pari a **trenta (30) giorni lavorativi**, calcolati come tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data di invio della risposta scritta.



3.5.6. Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti

L'importo della TARI viene quantificato dal Comune annualmente sulla base delle tariffe approvate dal Consiglio Comunale e viene comunicato con apposito avviso di pagamento recapitato al domicilio fiscale di ogni singolo contribuente (coincidente con la residenza anagrafica, salvo diversa comunicazione) che ha regolarmente denunciato l'occupazione di un immobile sul territorio comunale mediante la dichiarazione TARI, oppure che sia stato accertato d'ufficio.

Il Comune di Civitella Alfedena esercita in forma diretta la riscossione della TARI.

Le informazioni relative alle modalità e periodicità di pagamento degli importi dovuti sono reperibili sul sito del Comune Civitella Alfedena, gestore delle tariffe e del rapporto con gli utenti, al seguente link:

<https://www.comune.civitellaalfedena.aq.it/comune/tributi2.php>

3.5.7. Ulteriore rateizzazione

Il Comune di Civitella Alfedena garantisce la possibilità di rateizzare ulteriormente a:

- Utenti che dichiarino mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00 di essere beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico, gas, idrico;
- Utenti che si trovino in condizioni economiche disagiate individuate secondo i criteri definiti dal Comune;
- Qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni.

Nei casi di rateizzazione dovranno essere allegati i bollettini per il pagamento rateale dell'importo dovuto. L'importo della singola rata non potrà comunque essere inferiore ad una soglia minima di cento (100) euro. La richiesta di rateizzazione deve essere presentata dall'utente entro il termine di scadenza per il pagamento del documento di riscossione. Alle rate possono essere aggiunte le maggiorazioni derivanti dagli interessi di dilazione, comunque non superiori al tasso di interesse stabilito dalla BCE, e dagli interessi di mora stabiliti dalla vigente normativa dal giorno di scadenza del termine per il pagamento della rata.

3.6. PUNTI DI CONTATTO TRA IL GESTORE E L'UTENTE

I punti di contatto con gli utenti, che il gestore delle attività inerenti la gestione dei rifiuti solidi urbani, mette a disposizione sono:

Modalità	Recapito
Numero verde:	800.012.490 lun-ven dalle 8,00 alle 16,00 / sab 9,00 – 13,00
Centralino telefonico:	0864-210429 lun-ven dalle 8,30 alle 17,00

Posta ordinaria / Raccomandata A.R.:	COGESA SPA, S.S. 17 Km 95,500 67039 - Sulmona (AQ)
PEC:	cogesaspa.sulmona@legalmail.it
E-mail:	info@cogesaambiente.it
Profili Social	Facebook, Twitter, Instagram, Telegram, Linkedin, YouTube, Messenger, WhatsApp, ecc.
Consegna a mano allo sportello sito alla sede del gestore COGESA spa – AQ:	Sportello aperto al pubblico dal lunedì al venerdì dalle 9,00 alle 13,00 ed il sabato dalle 9,00 alle 13,00 - S.S. 17 Km 95,500 67039 - Sulmona (AQ)
- Orari e giorni apertura sportello:	lunedì – venerdì 09,00 – 13,00 e 14,30 – 16,30 / sabato dalle 9,00 alle 13,00
Sportello del cittadino online accessibile dal sito internet istituzionale:	www.cogesaambiente.it

3.7. RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI

Il gestore del servizio di cui agli articoli 2.2, lettera a), e 2.4 dell'Allegato A TQRIF della delibera Arera n. 15/2022/R/rif classifica come reclami scritti tutte le segnalazioni scritte da parte degli utenti, per le quali non sia agevole definire se si tratti di reclami scritti, richieste di informazioni, o richieste di rettifica degli importi addebitati.

Ai fini della classificazione non sono considerati i casi di sollecito o reiterazione di segnalazioni presentati prima del termine per la risposta.

I tempi di risposta, considerati come tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta scritta e la data di invio all'utente della risposta motivata scritta, sono i seguenti:

- 30 giorni lavorativi per i reclami scritti;
- 30 giorni lavorativi per le richieste di informazioni;
- 60 giorni lavorativi per le richieste di rettifica degli importi addebitati.

3.7.1. Reclami scritti e richieste di informazioni

I reclami scritti e le richieste di informazioni inerenti **alle attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti** devono essere presentati mediante la compilazione dell'apposito modulo:

- Scaricabile dall'home page del sito internet al seguente link:
<https://www.comune.civitellaalfedena.aq.it/comune/tributi2.php>
- Compilabile online;
- Disponibile in forma cartacea presso i punti di contatto con l'utente indicati al precedente punto 3.6.

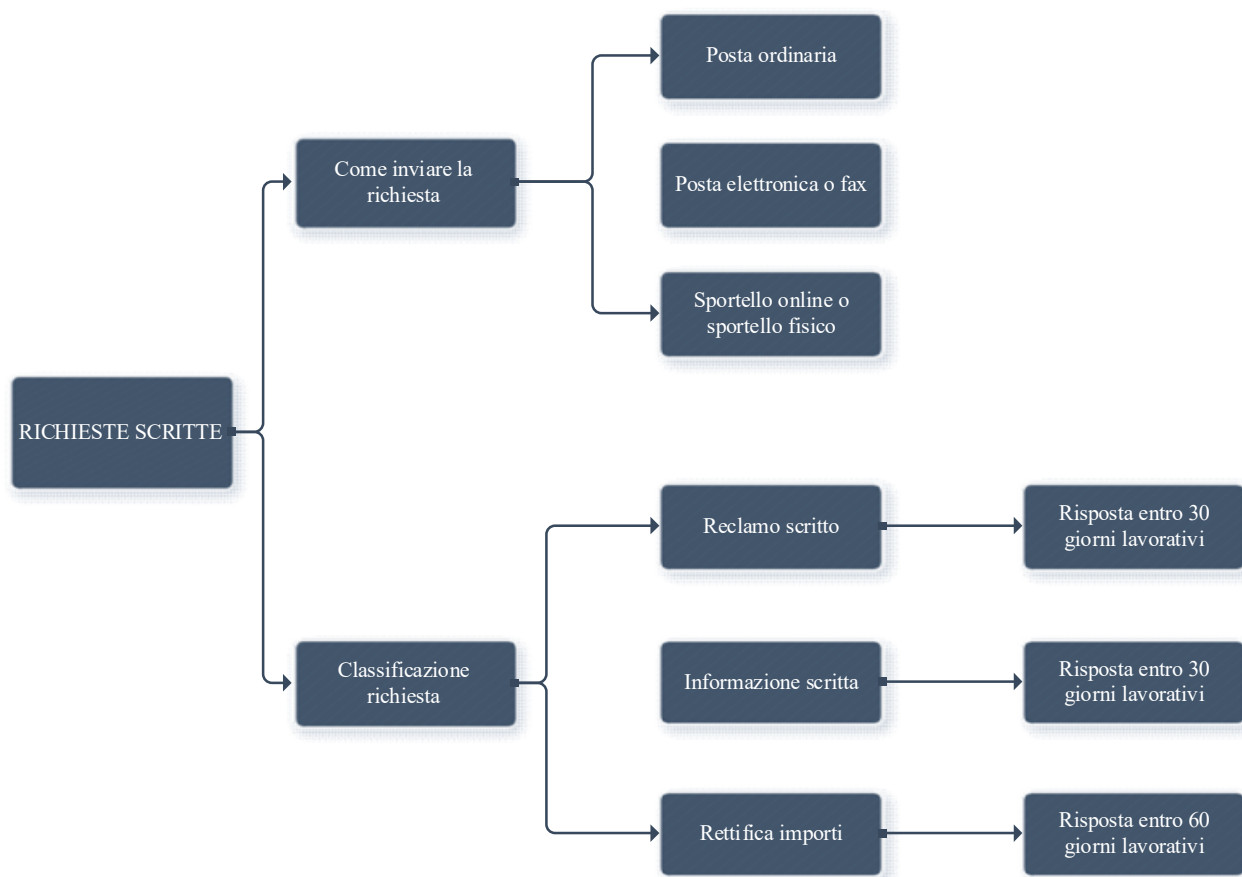
L'Utente deve comunicare i propri dati identificativi:

- il nome, il cognome e il codice fiscale;
- il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica;
- il servizio a cui si riferisce il reclamo (raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade);
- il codice utente;
- l'indirizzo e il codice utenza.

È fatta salva la possibilità per l'utente di inviare al gestore il reclamo scritto, senza utilizzare il modulo precedentemente indicato, purché la comunicazione contenga almeno gli stessi campi obbligatori ivi riportati.

L'Ente Territorialmente Competente (AGIR) ha disposto l'applicazione delle deroghe di cui al punto 2.4 del TQRIF, pertanto i reclami e le richieste scritte di informazioni relativi alle attività di raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio delle strade devono essere inoltrate direttamente al gestore delle suddette attività.

Qualora il Comune riceva reclami e/o richieste relative alle attività di raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio delle strade provvederà ad inoltrare il reclamo al gestore attività di raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio delle strade entro 5 giorni lavorativi.



Gli operatori addetti del servizio telefonico o ai punti di contatto indicano all'utente le modalità per la presentazione dei reclami scritti.

Qualora l'utente indichi nel proprio reclamo, ovvero nella richiesta scritta di informazioni, un recapito di posta elettronica, il gestore utilizzerà in via prioritaria tale recapito per l'invio della risposta motivata.

Il gestore è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile le risposte alle richieste scritte da parte degli utenti, utilizzando una terminologia di uso comune ed indicando gli elementi minimi stabiliti dalla normativa vigente.

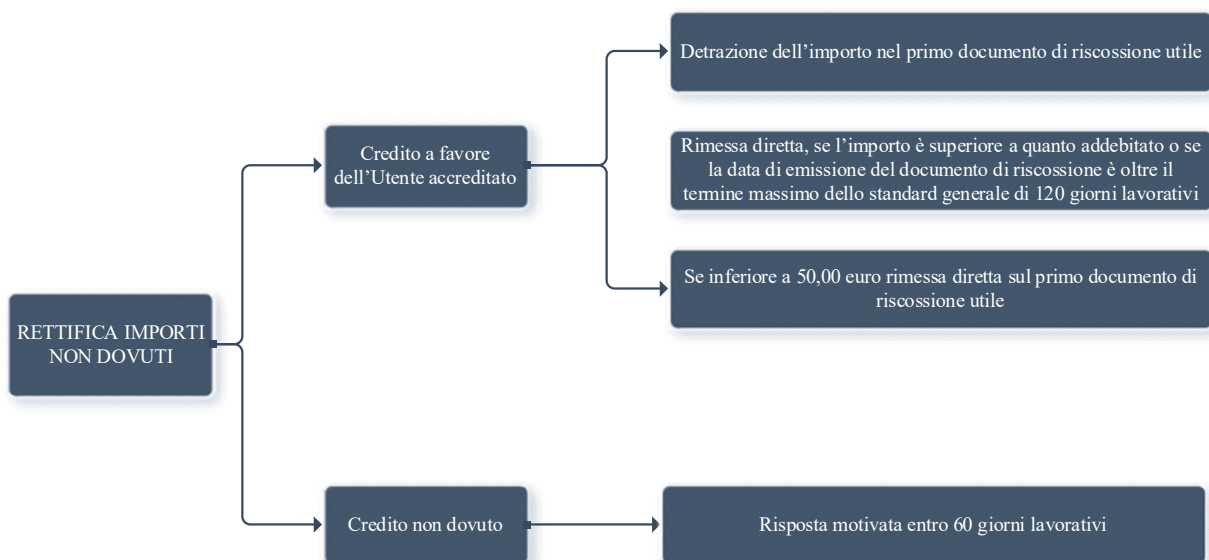
3.7.2. Modalità e tempo di Rettifica degli importi non dovuti

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:

- a) detrazione dell'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile;
- b) rimessa diretta, nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore a quanto addebitato nel documento di riscossione o la data di emissione del primo documento di riscossione utile non consenta il rispetto dello standard generale previsto dal TQRIF.

In deroga a quanto previsto dal comma 28.1, lettera b) TQRIF, resta salva la facoltà del gestore di accreditare l'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile nel caso in cui tale importo sia inferiore a cinquanta (50) euro.

Il tempo di rettifica degli importi non dovuti, pari a centoventi (120) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di rettifica inviata dall'utente relativa ad un documento di riscossione già pagato o per il quale è stata richiesta la rateizzazione ai sensi dell'Articolo 27 e la data di accredito della somma erroneamente addebitata.



La richiesta scritta di rettifica degli importi non dovuti deve essere presentata mediante la compilazione dell'apposito modulo:

- Scaricabile dall'home page del sito internet al seguente link: <https://www.comune.civitellaalfedena.aq.it/comune/tributi2.php>
- Compilabile online;
- Disponibile in forma cartacea presso i punti di contatto con l'utente indicati al precedente punto 3.6.

3.7.3. Gli 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:

3.7.3.1. Ravvedimento operoso

Il contribuente che, entro la scadenza fissata, abbia omesso, in tutto o in parte, il pagamento di un tributo, o non abbia correttamente adempiuto alla presentazione della dichiarazione, può avvalersi del ravvedimento operoso, a condizione che l'ufficio non abbia ancora contestato la violazione. In tal modo, entro i termini previsti dalla legge o dai Regolamenti dell'Ente, il contribuente potrà sanare spontaneamente la propria posizione versando il tributo maggiorato di sanzioni ridotte e di interessi legali calcolati sui giorni di ritardo.

3.7.3.2. Autotutela

L'autotutela consiste nel potere dell'Amministrazione Pubblica di correggere o annullare i propri atti che in sede di riesame siano riconosciuti illegittimi o infondati.

I casi più frequenti di annullamento di un atto si hanno quando l'illegittimità deriva da:

- ✓ Evidente errore logico;
- ✓ Errore sul presupposto del tributo;
- ✓ Doppia imposizione;
- ✓ Mancata considerazione di pagamenti regolarmente eseguiti;
- ✓ Mancanza di documentazione, successivamente sanata entro i termini di decadenza.

La correzione può avvenire a seguito di istanza presentata dal contribuente al Funzionario Responsabile o essere conseguente ad una iniziativa propria dell'ufficio. L'esercizio dell'autotutela è, comunque, una facoltà discrezionale il cui mancato esercizio non può costituire oggetto di impugnazione. L'autotutela può essere esercitata anche se è pendente un giudizio. La presentazione dell'istanza di autotutela non sospende il termine per la presentazione del ricorso.

L'istanza di autotutela può essere inviata al seguente indirizzo PEC areacontabile.civitellaalfedena@pec.it

3.7.3.3. Ricorso alle commissioni tributarie

Nei casi in cui il contribuente ritenga illegittima o infondata la pretesa dell'ufficio ed esperito anche il tentativo di autotutela, può avviare l'iter del processo tributario.

Il processo tributario disciplinato dal D.Lgs. n. 546/1992 e successive modificazioni si articola in tre gradi di giudizio.

Gli atti che possono essere impugnati sono:

- ✓ avvisi di accertamento e liquidazione;
- ✓ ingiunzioni di pagamento;
- ✓ provvedimenti che negano la spettanza di agevolazioni e/o rimborsi;
- ✓ ogni altro atto che per legge sia autonomamente impugnabile davanti alle Commissioni tributarie.

Il contribuente che voglia contestare l'atto impositivo il cui valore non sia superiore ad euro 50.000,00, il ricorso ha efficacia di istanza di reclamo/mediazione.

Si può proporre ricorso intestato alla Corte di Giustizia Tributaria Provinciale nel termine di 60 giorni dalla data di ricevimento dell'atto che si intende impugnare, a pena di inammissibilità, notificandolo secondo le modalità di legge.

Il ricorso/reclamo può essere proposto personalmente dal contribuente se il valore della lite è inferiore ad euro 3.000,00; se supera tale valore vi è l'obbligo di assistenza da parte di un difensore abilitato (per valore della lite si intende l'importo del tributo al netto degli interessi e delle eventuali sanzioni irrogate).

3.8. IL SERVIZIO DEL CICLO INTEGRATO DEI RIFIUTI DEL GESTORE

3.8.1. Presentazione del COGESA.

Il COGESA è una società partecipata al 100% dal pubblico. È attualmente il gestore del ciclo integrato dei rifiuti urbani, dalla raccolta e trasporto dei rifiuti al trattamento, finalizzato al recupero (attraverso l'impianto di Piattaforma di Tipo "A") ed allo smaltimento (attraverso l'impianto di trattamento meccanico e biologico TMB) e lo smaltimento (attraverso l'impianto di discarica per rifiuti non pericolosi) per la quasi totalità dei Comuni soci. COGESA assicura il ciclo integrato dei rifiuti attraverso la dotazione impiantistica costituita, come già descritto in precedenza, oltre a una serie di diversi Centri di Raccolta, distribuite all'interno del territorio e che permettono di ottimizzare la logistica, dalla raccolta fino all'impianto di destino (gli impianti di proprietà del COGESA). La sede principale e legale del COGESA è a Sulmona in via Vicenne - Località Noce Mattei dove è ubicato il polo impiantistico (trattamento meccanico-biologico, piattaforma di tipo A, discarica, magazzino attrezzature e gli stalli per il deposito dei rifiuti). All'interno del polo sono ubicati gli uffici e gli spogliatoi utilizzati dai responsabili e dal personale degli impianti stessi. Gli uffici amministrativi sono invece situati sempre a Sulmona, ma in Strada Statale 17 al Km. 95,500 dove, da aprile 2019, il COGESA possiede una nuova sede, tra cui anche l'ufficio dell'Eco-sportello (aperto al pubblico) e alcuni magazzini. L'edificio oltre agli uffici ospita anche altre ditte e società che svolgono qui la propria attività, gestendo anche la locazione dei locali interessati. Le attività principali del COGESA sono:

- erogazione di servizi ecologici (raccolta e trasporto);
- gestione della piattaforma ecologica di tipo A;
- gestione dell'impianto di trattamento del rifiuto indifferenziato o residuo;
- gestione di impianti di discarica;
- gestione dei centri di raccolta.

I Servizi Ecologici erogati consistono nella raccolta e trasporto di rifiuti solidi urbani e nei servizi di Igiene Urbana, quali:

- raccolta domiciliare porta a porta (raccolta differenziata);
- raccolta rifiuti ingombranti e RAEE a chiamata, pericolosi e non pericolosi;
- raccolta rifiuti urbani pericolosi;
- raccolta tessili;
- raccolta rifiuti urbani indifferenziati (raccolta stradale ormai residuale);
- spazzamento e lavaggio strade;
- rifiuti agricoli;
- sanificazione.

3.8.2. Informazioni sull'effettuazione del servizio

I rifiuti solidi urbani vengono raccolti con diverse modalità in funzione delle caratteristiche insediative e urbanistiche (centri storici, aree residenziali, zone produttive/artigianali, frazioni, case sparse, ecc.), del reticolo stradale e della accessibilità ai mezzi di servizio, della disponibilità di idonei spazi in area pubblica per la collocazione dei contenitori e dei mastelli, degli obiettivi di raccolta differenziata. Negli ultimi anni si è assistito alla trasformazione della modalità di raccolta dei rifiuti solidi urbani, passando dalla raccolta stradale a quella domiciliare. Questo passaggio ha avuto riflessi soprattutto sulla modalità di svolgimento del servizio, ma anche sulla variazione della tipologia di attrezzature e automezzi da usare durante il servizio di raccolta. Infatti per la raccolta domiciliare, ad esempio, si sono preferiti automezzi di piccole dimensioni, in grado di servire al meglio i centri storici, rispetto agli automezzi utilizzati durante la raccolta stradale. Nel rispetto delle condizioni descritte nelle Convenzioni di Servizio con i Comuni soci e per l'intera durata programmata dell'affidamento, il COGESA organizza i servizi nell'ottica di ottimizzare le risorse, sia umane che strumentali, utilizzate nei singoli territori serviti. La completa esternalizzazione del ciclo integrato dei rifiuti ad un unico gestore, infatti, permette ai Comuni di non segmentare le attività di cui esso è composto ad una pluralità di soggetti, nell'ottica delle norme, ottimizzandone i costi.

RIFIUTI URBANI OGGETTO DI RACCOLTA DIFFERENZIATA

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. Tutte le utenze, domestiche e non domestiche, hanno l'obbligo del conferimento differenziato, ovvero separato, rispettivamente delle frazioni di rifiuti recuperabili/riciclabili e delle frazioni che richiedono forme specifiche di smaltimento (in quanto pericolose o comunque dannose per l'ambiente e/o per la funzionalità dei processi di smaltimento, se avviate al flusso dei rifiuti indifferenziati non recuperabili). Ad ogni utenza, domestica e non domestica, sono stati consegnati appositi contenitori di diverso colore e di adeguata dimensione, in base alle necessità dell'utenza e dell'organizzazione del servizio. Gli stessi devono essere mantenuti all'interno della proprietà privata ed esposti fronte strada nei giorni e nei tempi fissati per il ritiro dall'apposito calendario, che viene consegnato all'utenza annualmente sia in forma cartacea che disponibile in modalità informatica attraverso il sito istituzionale del COGESA (www.cogesambiente.it) o attraverso l'applicazione COGESA APP. L'ubicazione dei mastelli è da individuare su suolo privato a cura dell'utente o dell'amministratore di condominio e solo l'esposizione dovrà avvenire su suolo pubblico o privato se le condizioni lo permettono previa autorizzazione all'accesso da parte delle utenze. I contenitori adibiti al conferimento risultano idonei a proteggere i rifiuti dagli agenti atmosferici e dagli animali e ad impedire esalazioni moleste. I contenitori dei rifiuti (mastelli e carrellati) e le relative aree di alloggiamento devono essere sottoposti dagli utenti, ad interventi di pulizia per evitare l'insorgere di pericoli di natura igienico-sanitaria. Il lavaggio dei contenitori è, quindi, a cura dell'utente. COGESA garantisce lo svuotamento dei contenitori e dei mastelli secondo il programma di raccolta, descritto nel Calendario della Raccolta consegnato annualmente agli utenti. Le fasce orarie durante le quali i cassonetti ed i mastelli vengono svuotati sono le seguenti:

- Antimeridiano dalle 6,00 alle 13,36
- Pomeridiano dalle 13,36 alle 21,12

In caso di 2 o più giornate festive consecutive l'interruzione del servizio è prevista solo per una giornata, una raccolta sarà erogata nel giorno festivo. Il ritardato svuotamento di cassonetti o mastelli e altri contenitori, derivante da cause estranee all'organizzazione (veicoli in sosta non autorizzata, lavori stradali, ostacoli dovuti al traffico, ecc.), viene comunque contenuto entro le 48 ore, purché sia superata la situazione di ostacolo. Le raccolte domenicali sono da considerarsi eventi occasionali dettati da contingenza e dietro richiesta esplicita da parte del Comune oggetto del servizio.

I materiali recuperabili per i quali è istituito uno specifico servizio di raccolta differenziata sono:

- Carta e Cartone;
- Plastica;
- Plastica e metalli (multimateriale leggera);
- Vetro;
- Frazione organica;
- Secco Residuo;

- Ingombranti e RAEE;
- Altri rifiuti pericolosi;
- Tessili (abiti usati).

Nel territorio servito il servizio di raccolta differenziata è così strutturato (modalità di raccolta di alcuni materiali recuperabili):

Raccolta RIFIUTI SECCHI RICICLABILI come CARTA e CARTONE, IMBALLAGGI IN PLASTICA, MULTI MATERIALE LEGGERA, VETRO

Generalmente la raccolta dei suddetti rifiuti differenziati avviene tramite l'impiego di contenitori condominiali o di contenitori individuali (nel caso di sistema di raccolta porta a porta) di diverse volumetrie il cui svuotamento avviene secondo un programma prestabilito che varia da comune a comune.

Raccolta FRAZIONE ORGANICA

Il rifiuto organico comprende gli scarti alimentari, piccoli fiori e piante domestiche. La raccolta avviene solo tramite la raccolta domiciliare la cui frequenza varia da comune a comune (da un minimo di 2 volte a settimana fino ad una raccolta giornaliera per le utenze non domestiche in alcuni periodi dell'anno di maggior presenza).

RACCOLTA DEL SECCO RESIDUO

In questa raccolta sono ricompresi le tipologie di rifiuti non oggetto di specifiche raccolte differenziate. La raccolta del rifiuto secco residuo è garantita con frequenze e modalità adeguate ad assicurare la salvaguardia igienico - ambientale ed il decoro pubblico.

Raccolta RIFIUTI INGOMBRANTI e RAEE (SU APPUNTAMENTO)

Per questa raccolta è attivo un servizio di ritiro a domicilio previa prenotazione telefonica al Servizio di Ecosportello 800.012.490, oppure tramite sito internet www.cogesambiente.it, oppure richiesta via email all'indirizzo di posta elettronica info@cogesambiente.it. L'utente effettua la prenotazione comunicando il nome e l'indirizzo presso cui ritirare, la descrizione dei rifiuti da conferire ed un numero di telefono a cui essere richiamato. Attraverso questi dati vengono organizzati i giri di raccolta, distinti tra rifiuti pericolosi (contenenti frigoriferi, congelatori, TV catodiche, monitor catodici, condizionatori portatili, motori dei condizionatori, batterie auto, vernici e toner) e non pericolosi. L'appuntamento viene comunicato agli utenti interessati prestando particolare attenzione alle modalità di esposizione. I tempi di svolgimento del servizio possono subire delle variazioni a seguito di eventi accidentali ed imprevedibili o di condizioni meteorologiche particolarmente avverse o di un alto numero di prenotazioni concomitanti. Si vuole specificare che tutti i Comuni serviti dalla raccolta mettono a disposizione dei propri cittadini un centro di raccolta intercomunale di cui usufruire per poter conferire i rifiuti previsti dal regolamento di gestione del centro di raccolta adottato dal gestore.

Raccolta RIFIUTI URBANI PERICOLOSI

Il rifiuto urbano pericoloso comprende le pile e i farmaci scaduti. La raccolta avviene tramite l'utilizzo di appositi contenitori stradali posizionati nelle vicinanze degli esercizi commerciali con frequenza della raccolta solitamente mensile.

Raccolta TESSILI

La raccolta degli abiti usati avviene tramite l'utilizzo di appositi contenitori posizionati nel ciclo cittadino. La frequenza di raccolta è gestita direttamente da HUMANA People to People Italia Società Cooperativa a.r.l., che effettua il servizio, in collaborazione con HUMANA People to People Italia ONLUS, avvalendosi di regolari autorizzazioni per lo stoccaggio, il trasporto e la lavorazione dei vestiti.

SERVIZIO DI SPAZZAMENTO MANUALE E MECCANIZZATO, PULIZIA E LAVAGGIO DEL SUOLO PUBBLICO.

Il COGESA effettua la pulizia del suolo pubblico, strade, piazze, marciapiedi, portici pubblici o privati ad uso pubblico, piste ciclabili ed aree verdi mediante spazzamento misto (manuale e meccanizzato) o solo meccanizzato secondo le tempistiche fissate per ciascun Comune che ne ha fatto richiesta. È inoltre previsto un servizio complementare, in modo da garantire interventi di mantenimento nelle zone più frequentate oltre ad interventi in concomitanza di manifestazioni

culturali e sportive. Il mancato rispetto dei livelli di qualità dei servizi di spazzamento e lavaggio del suolo pubblico può essere giustificato da cause non imputabili a COGESA, quali: traffico veicolare, veicoli in sosta non autorizzata, lavori stradali, condizioni meteorologiche avverse.

Generalmente il servizio è svolto in tutte le aree urbanizzate e nelle principali frazioni, con particolare attenzione ai centri storici ed alle aree commerciali. Le aree servite e le frequenze di servizio sono puntualmente concordate secondo le previsioni della Convenzione di Servizio. Il servizio è organizzato secondo precisi programmi che tengono conto delle particolarità di fruizione delle stesse e delle aree e delle effettive necessità, utilizzando attrezzature a norma di legge. Tuttavia situazioni contingenti e imprevedibili (eventi sociali, meteorologici, ecc.) rendono opportuna una certa flessibilità di tali programmi, che COGESA contiene al minimo, per quanto possibile.

La pulizia del suolo pubblico (strade, piazze, marciapiedi pubblici e/o privati ad uso pubblico) è effettuata sia manualmente che meccanicamente, adottando tutti gli accorgimenti tecnici necessari ad evitare il sollevamento di polveri, l'ostruzione delle stradali e dei manufatti, l'emissione di odori sgradevoli, come pure di rumori molesti. La frequenza del servizio varia in funzione delle caratteristiche, storiche, viabilità, utilizzo in accordo con il Comune richiedente il servizio (spazzamento e/o lavaggio).

Il servizio è organizzato sulla base delle caratteristiche del territorio, assicurando una diversa frequenza a seconda delle esigenze territoriali e della stagionalità. Ove necessario ai fini dell'efficacia del servizio, può essere richiesto che la strada da lavare sia libera su entrambi i lati da veicoli in sosta così come per le attività di spazzamento meccanizzato e manuale.

GESTIONE DELL'IMPIANTO DI PIATTAFORMA DI TIPO A

L'impianto di piattaforma ecologica di tipo A fa parte del polo impiantistico di via Vicenne di proprietà di COGESA. Tale impianto permette di selezionare i rifiuti conferiti dalle raccolte domiciliari e non, eliminando le frazioni estranee, come la carta, gli imballaggi in cartone, imballaggi in materiali misti (plastica e metalli) per la produzione di materie prime secondarie (nel caso della cernita dei rifiuti di carta e imballaggi in cartone) o per avviare il rifiuto (nel caso degli imballaggi in materiali misti) secondo quanto richiesto dagli allegati tecnici allegati all'accordo quadro ANCI CONAI.

Al termine del ciclo di raccolta, nel caso di conferimento di queste frazioni, l'autista effettua lo scarico, dopo aver eseguito e con esito positivo le operazioni di accettazione del rifiuto e pesatura; terminate le quali provvede a scaricare il rifiuto presso le apposite aree di stoccaggio opportunamente delimitate ed identificate con adatta cartellonistica. Le operazioni di conferimento devono avvenire nel rispetto del Regolamento di Accesso agli impianti. I rifiuti o MPS prodotte sono stoccate nelle apposite aree previamente autorizzate in AIA in attesa di ricevere i trasportatori per avviare le MPS presso gli impianti che utilizzeranno la materia prima nel proprio processo di produzione (come la carta e il vetro rispettivamente presso le cartiere e presso le vetrerie) e per il resto in impianti intermedi per affinare ulteriormente la cernita. L'impianto ha una potenzialità di 32.000 tonnellate annue e serve un bacino di riferimento di circa 200.000 abitanti.

GESTIONE DELL'IMPIANTO DI TRATTAMENTO MECCANICO-BIOLOGICO

L'impianto di trattamento meccanico-biologico fa parte del polo impiantistico di via Vicenne di proprietà di COGESA. Ha una potenzialità di circa 64.000 tonnellate annue ed è a servizio di un bacino di utenza di circa 400.000 abitanti. Come dice la stessa definizione l'impianto fondamentalmente effettua sul rifiuto indifferenziato una tritovagliatura (selezione meccanica) e una stabilizzazione e maturazione della parte organica contenuta nel medesimo rifiuto indifferenziato. La stabilità biologica è raggiunta attraverso un trattamento di differenziazione dei flussi attraverso:

- il pre-trattamento meccanico: per separare il sovrvallo (frazione secca) dal sotto-vaglio (frazione umida);
- la stabilizzazione della frazione umida: attraverso i processi ossidativi da parte dei microrganismi;
- maturazione (inertizzazione): per raffinare il materiale da destinare all'attività di ripristino ambientale o alla copertura giornaliera delle discariche.

L'impianto di trattamento utilizza una tecnologia di trattamento a freddo dei rifiuti indifferenziati in totale assenza di additivi. Nel trattamento meccanico il rifiuto è trito-vagliato per separare le diverse frazioni merceologiche, sostanze secche da quelle umide. Il trattamento biologico è volto a conseguire la mineralizzazione delle componenti organiche maggiormente degradabili (stabilizzazione) e la inertizzazione tramite aia di maturazione. Le performance dell'impianto dipendono dalla qualità dei rifiuti indifferenziati conferiti nell'impianto. Accanto all'impianto di trattamento è in corso un revamping con l'integrazione di due linee di processo: una linea di produzione di Combustibile Solido Secondario

per il recupero di energia e una linea di recupero di materia. Tali linee saranno presto inserite all'interno della lavorazione dell'impianto TMB.

Nel caso di conferimento della frazione del secco residuo o del rifiuto indifferenziato, l'autista deve effettuare lo scarico, dopo l'accettazione del viaggio, la pesatura del mezzo e l'analisi radiometrica, presso le apposite aree di scarico numerate da 1 a 5, opportunamente identificate con apposita segnaletica. Le modalità di conferimento dei rifiuti sono le medesime per tutte le frazioni raccolte e riguardano sia l'accettazione del carico da parte dell'Addetto Accettazione e Pesa con la verifica dell'identificazione del viaggio in ingresso, che la successiva pesatura del carico, attraverso il doppio passaggio del mezzo utilizzato per la raccolta, sulla pesa a ponte.

Le operazioni di conferimento devono avvenire nel rispetto del Regolamento di Accesso agli impianti. A cadenze stabilite dal Piano di Monitoraggio e Controllo, inserito all'interno dell'Autorizzazione Integrata Ambientale, vengono effettuate delle analisi merceologiche sul rifiuto indifferenziato conferito. I controlli quotidiani da eseguire sui rifiuti conferiti vengono svolti dall'addetto al Carroponte, che effettua un controllo visivo nel momento dello scarico e se riscontra delle irregolarità il quantitativo non conforme viene recuperato con l'attrezzatura apposita del carroponte (ragno o polipo) e stoccato nell'“Area Tecnica” che può contenere i materiali non conformi. Tali controlli sono effettuati per verificare la presenza di rifiuti non conferibili all'interno del rifiuto indifferenziato: rifiuti pericolosi, rifiuti speciali (tessili, film, ecc.), rifiuti ingombranti, che possono creare danni all'impianto di trattamento. Per lo stesso motivo possono essere effettuate delle verifiche a campione dagli addetti al TMB prima dello scarico. In questo caso viene utilizzata l'area relativa al deposito temporaneo. Tali verifiche sono effettuate a campione su specifici conferimenti ritenuti critici (provenienza di raccolta in aree industriali e artigianali). È compito del Capo Turno effettuare dei controlli durante le lavorazioni e a fine turno e riportarne i risultati al Responsabile dell'Impianto, attraverso la registrazione sui moduli di sistema interessati. Il responsabile deve verificarli e valutare le risoluzioni di eventuali anomalie riscontrate. Per la gestione del processo di bio-stabilizzazione devono essere effettuate anche verifiche e misurazioni dei presidi ambientali individuati. Tali controlli devono essere svolti dall'Addetto ai Servizi Ambientali (ASA) e riportati al Responsabile dell'impianto, attraverso la registrazione sui moduli di sistema specifici. Il responsabile deve verificarli e valutare le risoluzioni di eventuali anomalie riscontrate.

GESTIONE IMPIANTI DI DISCARICA

L'impianto di discarica per rifiuti non pericolosi fa parte del polo impiantistico di via Vicenne di proprietà di COGESA. A tale impianto è asservito un impianto di cogenerazione per la produzione di energia ed una torcia di combustione, del tutto residuale vista la scarsa produzione di biogas per effetto della vetustà della discarica vecchia (ultimo conferimento avvenuto ad agosto 2005) e per effetto della inertizzazione del rifiuto organico presente nel rifiuto indifferenziato e previamente trattato presso il TMB. Il bacino della discarica, con una volumetria complessiva di 500.000 metri cubi, è suddiviso in quattro lotti, secondo quanto previsto nel progetto autorizzato dagli Enti competenti. Ciascun lotto viene coltivato altimetricamente per livelli di circa 1,50 metri e ciascun livello è suddiviso planimetricamente in celle quadrate di circa 10 metri di lato.

Nel caso di conferimento di un rifiuto in discarica (ad esempio rifiuto di spazzamento o uno speciale non pericoloso), l'autista deve effettuare lo scarico, dopo l'accettazione del viaggio e la pesatura del mezzo, secondo quanto indicato dall'addetto alla Discarica e nel rispetto del Regolamento di Accesso agli impianti.

Le modalità di conferimento dei rifiuti sono le medesime per tutte le altre frazioni raccolte e riguardano sia l'accettazione del carico da parte dell'Addetto Accettazione e Pesa con la verifica dell'identificazione del viaggio in ingresso, che la successiva pesatura del carico, attraverso il doppio passaggio del mezzo utilizzato per la raccolta, sulla pesa a ponte.

Lo spandimento dei rifiuti conferiti e scaricati avviene tramite l'utilizzo di macchine operatrici idonee. L'addetto alla Discarica, con l'ausilio dell'escavatore, preleva i rifiuti dal punto di scarico e li distribuisce sulla cella di lavorazione giornaliera, depositandoli sul fronte di lavorazione. Sul fronte di lavorazione viene effettuata la costipazione, con l'utilizzo di un mezzo compattatore. La coltivazione viene effettuata mantenendo orizzontale il piano di lavorazione mediante la ricopertura e la compattazione. Il riferimento per gli operatori, al fine di mantenere l'altezza della cella giornaliera all'interno del range prefissato, è il confronto con l'altezza delle celle lavorate nei giorni precedenti, rispetto alle quali deve essere mantenuto lo stesso livello (controllo visivo). La ricopertura dei rifiuti conferiti quotidianamente viene effettuata a fine giornata con materiale inerte (FOS, terra o breccia).

GESTIONE ED UTILIZZO DI CENTRI DI RACCOLTA

Nei territori comunali sono inoltre presenti Centri di Raccolta attrezzati per la raccolta differenziata di tutte le tipologie di rifiuto. Il Centro di Raccolta è un impianto recintato, presidiato nell'orario di apertura al pubblico, presso il quale gli

utenti conferiscono, in distinti contenitori, alcune categorie di rifiuti. All'ingresso del Centro di Raccolta viene apposto un cartello dove sono riportati i giorni e gli orari di apertura. Presso ogni centro di raccolta l'utente può trovare esposto il Regolamento di Gestione del Centro di Raccolta ed il suo Allegato, nel quale vengono riportate le modalità di conferimento, i giorni e gli orari di apertura, gli indirizzi ed i contatti telefonici. Nell'Allegato 1 del Regolamento di Gestione del Centro di Raccolta, distinte tra utenze domestiche e non domestiche, sono riepilogate le quantità massime ammesse (annuale e giornaliera) per ogni frazione di rifiuto previsto ed i costi di conferimento per le quantità eccedenti tale quantità. Ulteriori eventuali giorni di chiusura dei centri di raccolta sono segnalati con apposito avviso apposto presso il Centro interessato e sul sito aziendale almeno 2 giorni prima della chiusura.

Compostaggio domestico

Il compostaggio domestico è un'attività di riduzione di produzione del rifiuto organico e segue i principi dettati dal legislatore europeo che inserisce come primo principio gestionale quella della riduzione della produzione dei rifiuti. Generalmente il Comune di riferimento provvede a pubblicare un bando pubblico a cui le utenze interessate rispondono per ottenere le compostiere e conseguentemente uno sgravio (generalmente compreso tra il 10 ed il 20%) della TARI. La compostiera è un contenitore nel quale si ripone il rifiuto organico; trascorso un certo periodo di tempo il rifiuto diventa concime, utilizzabile, ad esempio, nel giardinaggio. In alternativa, nelle zone rurali, in aperta campagna, è possibile creare una concimaia, cioè uno spazio nel terreno da utilizzare al posto del contenitore per poi utilizzare il compost come ammendante per la coltivazione dei campi. Una vasta diffusione della pratica del compostaggio domestico permette al Comune di avere anche importanti riduzioni di costo per il servizio di raccolta domiciliare dedicato alla frazione organica (infatti le utenze che adottano la pratica del compostaggio non hanno più la necessità di usufruire del servizio di raccolta) oltre ad avere una diminuzione del costo anche per quanto riguarda l'avvio a recupero dei rifiuti in impianti di compostaggio.

Altri servizi di raccolta differenziata

Le raccolte differenziate erogate in ogni Comune e le relative modalità di servizio sono indicate nel sito internet www.cogesambiente.it nella sezione dedicata ai calendari dei servizi e nell'applicazione "COGESA APP". Inoltre sulla base di accordi specifici firmati con gli Enti interessati, COGESA potrà avviare nuove forme di raccolta differenziata (toner, abiti usati, rimozione rifiuti abbandonati, pulizia mercati, ecc.), delle quali darà opportuna comunicazione agli utenti relativamente ai tempi ed ai modi di esecuzione.

3.8.3. La trasparenza da parte del gestore nel settore dei rifiuti

Sezione PER IL CITTADINO del sito web aziendale

Attraverso la Deliberazione 31 OTTOBRE 2019 444/2019/R/RIF con il suo ALLEGATO A "Testo integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti per il periodo di regolazione 1° aprile 2020 – 31 dicembre 2023" (TITR) l'Autorità ha individuato i contenuti informativi minimi che devono essere garantiti ad ogni utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti, indipendentemente dalla tipologia di utente (domestico e non domestico). Gli obblighi relativi agli elementi informativi minimi si applicano al gestore che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani oppure ai singoli gestori che effettuano la gestione delle tariffe; le attività di raccolta e trasporto e le attività di spazzamento e lavaggio.

Pertanto COGESA ha predisposto un'apposita sezione del sito Internet www.cogesambiente.it, che è stata nominata "PER IL CITTADINO" che è facilmente accessibile dalla home page, dove sono state inserite le informazioni ritenute minime. Tali informazioni vengono aggiornate. Per i singoli gestori che effettuano le attività di raccolta e trasporto e le attività di spazzamento e lavaggio strade i contenuti sono limitati alle lettere da a) ad i) del comma 3.1 del TITR.

Obblighi di trasparenza tramite sito Internet di COGESA

I contenuti minimi del sito internet sono:

- a) Ragione sociale del gestore che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero il gestore che effettua le attività di gestione tariffe, del gestore della raccolta e trasporto e del gestore dello spazzamento e lavaggio strade
- b) Recapiti telefonici, postali, e di posta elettronica per l'invio delle richieste di informazioni, segnalazioni disservizi e reclami ed i recapiti e gli orari di sportelli fisici per l'assistenza agli utenti
- c) Modulistica per l'invio di reclami, liberamente accessibile e scaricabile;

- d) Calendario ed orari vigenti relativi alla raccolta dei rifiuti urbani, con riferimento a tutte le modalità di raccolta a disposizione dell'utente, ivi inclusi i centri di raccolta, con esclusione di eventuali modalità di raccolta non programmabili;
- e) Informazioni in merito ad eventuali campagne straordinarie di raccolta dei rifiuti urbani e ad aperture e chiusure di centri di raccolta;
- f) Istruzioni per il corretto conferimento dei rifiuti urbani al servizio di raccolta e trasporto;
- g) Carta della Qualità del Servizio vigente, liberamente scaricabile;
- h) Percentuale di raccolta differenziata conseguita nel Comune o nell'ambito territoriale in cui è ubicata l'utenza, con riferimento ai tre anni solari precedenti a quello in corso;
- i) Calendario ed orari di effettuazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade oppure, ove il servizio medesimo non sia soggetto a programmazione, frequenza di effettuazione del servizio nonché, in ogni caso, eventuali divieti relativi alla viabilità e alla sosta.

Tali contenuti devono favorire una chiara identificazione da parte degli utenti delle informazioni inerenti all'ambito territoriale in cui si colloca l'utenza e la comprensibilità delle stesse.

La sezione "PER IL CITTADINO" contiene i seguenti argomenti:

Informazioni utili – riporta la ragione sociale di COGESA e tutti i recapiti della sede legale ed amministrativa con i telefoni, insieme ai riferimenti dell'Ufficio Ecosportello con gli orari di apertura ed i numeri di telefono e gli indirizzi di posta elettronica a cui segnalare disservizi e reclami (riferimento alle lettere a e b del comma 3.1 del TITR);

Eco calendari – contiene i Calendari della raccolta delle varie frazioni per l'anno in corso di tutti i Comuni serviti ed i Calendari dello spazzamento per ogni Comune che ha scelto anche questo servizio in ordine alfabetico; nei Calendari della raccolta sono descritte anche le aperture del Centro di Raccolta più vicino con gli orari e l'indirizzo. Inoltre sempre sul Calendario sono riportati la ragione sociale ed i recapiti di COGESA in quanto gestore della raccolta e trasporto del comune a cui fa riferimento (riferimento lettere d ed i del comma 3.1 del TITR);

Rifiutologo – include una parte introduttiva con le istruzioni per la raccolta, insieme al materiale informativo circa la corretta differenziazione dei rifiuti tra le varie frazioni; tale materiale viene anche consegnato cartaceo ad inizio alla consegna delle attrezzature per la raccolta (riferimento lettera d ed f del comma 3.1 del TITR);

COGESA APP – introduce l'APP di COGESA con una breve presentazione e descrive la modalità per scaricarla nei dispositivi personali; l'APP contiene tutte le informazioni contenute nella sezione PER IL CITTADINO;

Punti di raccolta – comprende le indicazioni relative ai Centri di Raccolta distribuiti sul territorio servito e ai giorni ed orari di apertura degli stessi, individuandoli su una mappa di Google Earth (riferimento lettera e del comma 3.1 del TITR);

Raccolte straordinarie e altri Avvisi – ospita il collegamento con la sezione "Comunicazione" e la sottosezione "Avvisi" del sito che contiene queste informazioni; (riferimento lettera e del comma 3.1 del TITR);

Prenotazioni ingombranti – propone un form da usare da parte dell'utente per prenotare il ritiro degli ingombranti;

Carta della Qualità del Servizio di Gestione dei Rifiuti Urbani – viene qui inserito il documento descritto, che prima era inserito nella sezione "Società Trasparente"; (riferimento lettera g del comma 3.1 del TITR);

Percentuali di RD per singolo comune – accoglie le percentuali di raccolta differenziata ottenuta nell'ultimo anno disponibile per singolo Comune (riferimento lettera h del comma 3.1 del TITR);

Modulo reclamo – è stato qui introdotto il modulo di reclamo da compilare per inviare a COGESA un reclamo, prima era inserito nella sezione "Società Trasparente" del sito; (riferimento lettera c del comma 3.1 del TITR);

FAQ – racchiude le domande più frequenti dell'utente.

3.9. STANDARD DI QUALITÀ RELATIVI ALLE PRESTAZIONI EROGATE DEL COMUNE

3.9.1 Quali sono gli standard di qualità del servizio del Comune

Sulla base dello schema regolatorio scelto ed approvato con delibera di Consiglio Comunale n°4 del 19/04/2022 per il bacino territoriale del Comune di Civitella Alfedena, con riferimento a ciascun servizio sono, di seguito, indicati:

- Gli obblighi di servizio;
- Gli indicatori ed i relativi standard di qualità contrattuale e tecnica previsti dall'Autorità;
- Eventuali standard ulteriori o migliorativi previsti dall'Ente Territorialmente Competente.

3.9.2 Obblighi di servizio previsti dallo Schema Regolatorio – Appendice I TQRIF

Appendice I - Obblighi di servizio previsti lo Schema Regolatorio I – MINIMO

Articolo/ Titolo TQRIF	Indicatore	Obbligo Schema I
5	Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione	SI
6 e 7	Modalità di attivazione del servizio	SI
10 e 11	Modalità per la variazione o cessazione del servizio	SI
13, 17 e 18	Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati	SI
19 e 22	Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e <i>online</i>	n.a.
20 e 22	Obblighi di servizio telefonico	SI
Titolo V	Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3)	SI

n.a. = NON APPLICATO ALLA SCHEMA DI RIFERIMENTO SCELTO DALL'AMBITO TERRITORIALE

3.9.3 Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani

Tabella.1 – Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani previsti lo Schema Regolatorio I – MINIMO

Articolo TQRIF	Indicatore	Standard (i giorni, laddove non specificato si intendono lavorativi)	Livello Generale Schema I
8	Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione inviate entro	30 giorni	n.a.
12	Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e cessazione del servizio inviate entro	30 giorni	n.a.
14	Percentuale minima di risposte a reclami scritti inviate entro	30 giorni	n.a.
15	Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro	30 giorni	n.a.
50.1 - 51	Percentuale minima di reclami, ovvero di richieste inoltrate al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade entro	5 giorni	n.a.
50.1 - 52	Percentuale minima di risposte ricevute dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, inoltrate agli utenti entro	5 giorni	n.a.
16	Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati entro	60 giorni	n.a.
21	Tempo medio di attesa tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico)	240 secondi	n.a.
28.3	Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti effettuati entro	120 giorni	n.a.

n.a. = NON APPLICATO ALLA SCHEMA DI RIFERIMENTO SCELTO DALL'AMBITO TERRITORIALE

3.10 STANDARD DI QUALITA' E INDICATORI DEL GESTORE

3.10.1 Indicatori e relativi standard di qualità contrattuale e tecnica fissati da ARERA

Gli indicatori di qualità tecnica e contrattuale che sono stati definiti da ARERA sono riepilogati di seguito. Accanto ad ogni indicatore sono stati riportati le percentuali minime da raggiungere in base allo schema prescelto. Inoltre è stato specificato il gestore a cui l'indicatore fa riferimento.

N.	INDICATORE	Schema I	Schema II	Schema III	Schema IV	GESTORE
1	Tempo di risposta all'attivazione Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione di cui all'Articolo 8, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%	TARIFFE (COMUNE)
2	Tempo di consegna attrezzature senza sopralluogo Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%	TARIFFE (COMUNE) O GESTORE
3	Tempo di consegna attrezzature con sopralluogo Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%	TARIFFE (COMUNE) O GESTORE
4	Tempo di risposta variazione e cessazione Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio di cui all'Articolo 12, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%	TARIFFE (COMUNE)
5	Tempo di risposta motivata a reclami scritti Percentuale minima di risposte a reclami scritti, di cui all'Articolo 14, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%	TARIFFE (COMUNE) O GESTORE
6	Tempo di risposta motivata a richieste scritte di informazioni Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni, di cui all'Articolo 15, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%-	90%	TARIFFE (COMUNE)
7	Tempo di inoltro al gestore Nei casi di cui all'Articolo 50.1, percentuale minima di reclami, ovvero di richieste inoltrate al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 51, entro cinque (5)	n.a.	80%	70%	90%	TARIFFE (COMUNE)

	giorni lavorativi					
8	Tempo di inoltro all'utente Nei casi di cui all'Articolo 50.1, percentuale minima di risposte ricevute dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, inoltrate all'utente, di cui all'Articolo 52, entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%	TARIFFE (COMUNE)
9	Tempo di risposta motivata a richieste scritte di rettifica importi addebitati Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 16, inviate entro sessanta (60) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%	COMUNE
10	Tempo medio di attesa del servizio telefonico , di cui Articolo 21, tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico)	n.a.	Solo registrazione	Solo registrazione	≤ 240 secondi	GESTORE
11	Tempo di rettifica importi non dovuti Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti di cui all'Articolo 28.3, effettuati entro centoventi (120) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%	COMUNE
12	Tempo di ritiro rifiuti su chiamata Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata, di cui all'Articolo 31, entro quindici (15) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%	GESTORE
13	Tempo di intervento in caso di segnalazioni di disservizio senza sopralluogo Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%	GESTORE
14	Tempo di intervento in caso di segnalazioni di disservizio con sopralluogo Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%	GESTORE

15	Tempo di riparazione attrezzature senza sopralluogo Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%	GESTORE
16	Tempo di riparazione attrezzature con sopralluogo Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34, con tempo di intervento entro quindici (15) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%	GESTORE
17	Puntualità del servizio di raccolta e trasporto , di cui all'Articolo 39	n.a.	n.a.	80%	90%	GESTORE
18	Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti , di cui all'Articolo 40	n.a.	n.a.	80%	90%	GESTORE
19	Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto , di cui all'Articolo 41, non superiori a ventiquattro (24) ore	n.a.	n.a.	n.a.	85%	GESTORE
20	Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade , di cui all'Articolo 46	n.a.	n.a.	80%	90%	GESTORE se effettua il servizio
21	Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade , di cui all'Articolo 47, non superiore a ventiquattro (24) ore	n.a.	n.a.	n.a.	85%	GESTORE se effettua il servizio
22	Tempo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento, di cui all'Articolo 49, in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro quattro (4) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	n.a.	70%	80%	90%	GESTORE se effettua il servizio

Le attività incluse nel servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani (tariffe e gestione con l'utente; raccolta e trasporto; spazzamento e lavaggio strade), così definito da ARERA, nel nostro territorio, sono gestite da soggetti distinti.

Per gli adempimenti relativi ai Punti di contatto con l'utenza (TITOLO IV TQRIF) e alla Gestione dei reclami e delle richieste di informazioni (TITOLO III TQRIF) alcuni ETC hanno individuato il gestore della raccolta e trasporto come soggetto obbligato in luogo del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti. Gli ETC che hanno derogato a COGESA tali adempimenti, come previsto dall'art. 2.4 del TQRIF (Testo unico sulla gestione dei rifiuti di ARERA).

Pertanto per i Comuni inseriti nella Tabella indicata sopra gli indicatori del TITOLO II (indicatori 2 e 3) TITOLO III (indicatori 5 e 6) e del TITOLO IV (indicatore 10) sono di responsabilità di COGESA, tranne gli indicatori 1 e 4 e

ovviamente gli indicatori relativi ai tempi di inoltro (indicatori 7 e 8). Per tutti gli altri Comuni tali indicatori rimangono di responsabilità dei gestori delle tariffe e dei rapporti con l'utente definiti dal singolo Comune, così come stabilito dall'art. 2.2 del TQRIF.

3.10.2 Indicatori del gestore di raccolta e trasporto COGESA

N.	Standard	DESCRIZIONE STANDARD	INDICATORE
	TITOLO TQRIF		
2	Tempo di consegna attrezzature per la raccolta (prima fornitura e sostituzione) senza sopralluogo	È il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente di attivazione del servizio trasmessa dal gestore dell'attività di gestione tariffe al gestore della raccolta e trasporto oppure la richiesta di sostituzione delle attrezzature fallate o danneggiate, ed il giorno della consegna, misurata in giorni. Non si considerano le prestazioni erogate successivamente al termine previsto per mancato ritiro da parte dell'utente. Il tempo decorre dalla data di ricevimento della richiesta dell'utente di attivazione del servizio, trasmessa dal gestore delle tariffe (che la deve trasmettere entro 5 giorni lavorativi; secondo il titolo XI– art.51). Il sopralluogo viene effettuato soltanto se c'è un dubbio sul posizionamento delle attrezzature.	Percentuale minima di attrezzature per la raccolta, consegnate all'utente entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo
	<i>ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO (ART. 9)</i>		
3	Tempo di consegna attrezzature con sopralluogo	È il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore e la data di invio della risposta motivata scritta. Sono specificati anche come deve essere effettuata la risposta al reclamo. ATTENZIONE: il tempo decorre dalla data di ricevimento del reclamo scritto dell'utente, trasmessa dal gestore delle tariffe (che la deve trasmettere entro 5 giorni lavorativi; secondo il titolo X– art.51)	Percentuale minima di risposte a reclami scritti, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi
	<i>RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE ED INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI (ART. DA 14)</i>		
5	Tempo di risposta motivata a reclami scritti	È il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore e la data di invio della risposta motivata scritta. ATTENZIONE: il tempo decorre dalla data di ricevimento del reclamo scritto dell'utente, trasmessa dal gestore delle tariffe (che la deve trasmettere entro 5 giorni lavorativi; secondo il titolo X– art.51)	Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi
	<i>RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE ED INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI (ART. DA 15)</i>		
6	Tempo di risposta motivata a richieste scritte di informazioni	È il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore e la data di invio della risposta motivata scritta. ATTENZIONE: il tempo decorre dalla data di ricevimento del reclamo scritto dell'utente, trasmessa dal gestore delle tariffe (che la deve trasmettere entro 5 giorni lavorativi; secondo il titolo X– art.51)	Percentuale minima di risposte a reclami scritti, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi
	<i>RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE ED INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI (ART. DA 15)</i>		

10	Tempo medio di attesa per il servizio telefonico	E' il tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata con un risponditore automatico e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore	Media aritmetica dei tempi di attesa telefonica delle chiamate degli utenti nel mese considerato • Che hanno parlato con un operatore; • Che sono terminate prima dell'inizio della conversazione; Calcolato in maniera aggregata con riferimento a tutti i numeri telefonici destinati in tutto o in parte agli utenti.
	<u>PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE (ART. DA 21)</u>		
12	Tempo di ritiro rifiuti su chiamata	È il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data in cui viene effettuato il ritiro. Non si considerano le prenotazioni personalizzate su richiesta dell'utente con data di ritiro successiva a quella proposta dal gestore	Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata, entro quindici (15) giorni lavorativi
	<u>SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA (ART. DA 31)</u>		
13	Tempo di intervento in caso di segnalazioni di disservizio senza sopralluogo	È il tempo intercorrente tra il momento in cui il gestore riceve la segnalazione da parte dell'utente e il momento in cui viene risolto il disservizio.	Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo
	<u>INTERVENTI PER DISSERVIZI E PER RIPARAZIONI DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE (ART. DA 33)</u>		
14	Tempo di intervento in caso di segnalazioni di disservizio con sopralluogo	È il tempo intercorrente tra il momento in cui il gestore riceve la segnalazione da parte dell'utente e il momento in cui viene risolto il disservizio, considerando anche il necessario sopralluogo.	Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo
	<u>INTERVENTI PER DISSERVIZI E PER RIPARAZIONI DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE (ART. DA 33)</u>		
15	Tempo di riparazione attrezzature senza sopralluogo	È il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta dell'utente e la data di riparazione, oppure di sostituzione dell'attrezzatura.	Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, con

	<u>INTERVENTI PER DISSERVIZI E PER RIPARAZIONI DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE (ART. DA 34)</u>		tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, senza sopralluogo
16	Tempo di riparazione attrezzature con sopralluogo	È il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta dell'utente e la data di riparazione, oppure di sostituzione dell'attrezzatura, considerando anche il necessario sopralluogo.	Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, con tempo di intervento entro quindici (15) giorni lavorativi, con sopralluogo
	<u>INTERVENTI PER DISSERVIZI E PER RIPARAZIONI DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE (ART. DA 34)</u>		
17	Puntualità del servizio di raccolta e trasporto	Il tempo di recupero del servizio non effettuato puntualmente rispetto al Programma è il tempo entro cui tale servizio deve essere effettuato al fine di non ingenerare un'interruzione di servizio. E' differenziato, in accordo con l'ETC, in base alla densità abitativa, all'affluenza turistica, e alla frequenza programmata: • 24 ore per la raccolta domiciliare; • 24 ore per la raccolta stradale e di prossimità per le zone di pregio o ad alta densità abitativa o con alta affluenza turistica e in ogni caso per la frazione organica nei mesi di giugno, luglio e agosto; • 72 ore per la raccolta stradale e di prossimità nelle zone con media e bassa densità abitativa e per le altre frazioni, inclusa la frazione organica nei restanti mesi dell'anno.	È pari al rapporto tra il numero complessivo dei servizi regolari effettuati nel rispetto dei tempi previsti dal Programma delle attività di raccolta e trasporto e il numero complessivo dei servizi programmati, calcolato nel giorno i-esimo degli n giorni del mese considerato.
	<u>CONTINUITA' E REGOLARITA' DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO (ART. DA 39)</u>		
18	Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti,	È pari al rapporto tra i contenitori di raccolta stradale e di prossimità che risultano non sovrariempiti ed il numero complessivo dei contenitori, rispetto al numero delle ispezioni previste nel piano dei controlli.	È il rapporto tra la somma dei contenitori di raccolta stradale e di prossimità che risultano non sovra-riempiti ed il numero complessivo dei contenitori, nell'ambito delle ispezioni previste nel piano dei controlli.
	<u>CONTINUITA' E REGOLARITA' DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO (ART. DA 39)</u>		
19	Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto,	È il tempo intercorrente dall'inizio dell'interruzione al momento in cui il servizio non viene effettivamente svolto.	Non superiore a ventiquattro (24) ore

	<u>CONTINUITA' E REGOLARITA' DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO (ART. DA 39)</u>		
22	Tempo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento <u>SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI (ART. DA 49)</u>	È il tempo intercorrente tra l'inizio della conversazione con l'operatore e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato dal gestore. 4 ore Se è necessaria la caratterizzazione dei rifiuti abbandonati, il gestore provvede alla messa in sicurezza e al confinamento dell'area per proteggere l'ambiente, le persone e le cose entro 4 ore dall'arrivo sul luogo. Il tempo della rimozione non potrà superare i 15 giorni lavorativi dalla messa in sicurezza dell'area.	Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento, in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro quattro (4) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore

3.10.3 Indicatori del Comune di spazzamento e lavaggio strade

N.	Standard	DESCRIZIONE STANDARD	INDICATORE
	TITOLO TQRIF		
20	Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade meccanizzati <u>CONTINUITA' E REGOLARITA' DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO STRADE (ART. 46)</u>	Il tempo di recupero del servizio non effettuato puntualmente rispetto al Programma è il tempo entro cui tale servizio deve essere effettuato al fine di non ingenerare un'interruzione di servizio. È differenziato, in accordo con l'ETC, in base alla densità abitativa, all'affluenza turistica, e alla frequenza programmata: • 24 ore per le zone di pregio o ad alta densità abitativa o con alta affluenza turistica e nelle aree adibite a particolari utilizzi, come mercati o eventi; • 2 giorni lavorativi negli altri contesti e frequenze quindicinali; • 3 giorni lavorativi per frequenze mensili.	È il rapporto tra il numero complessivo dei servizi regolari effettuati nel rispetto dei tempi previsti dal Programma delle attività di spazzamento e lavaggio e il numero complessivo dei servizi programmati, calcolato nel giorno i-esimo degli n° giorni del mese considerato, espressi in chilometri lineari.
21	Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade <u>CONTINUITA' E REGOLARITA' DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO STRADE (ART. 47)</u>	È il tempo intercorrente dall'inizio dell'interruzione al momento in cui il servizio non espletato viene effettivamente svolto.	Non superiore a ventiquattro (24) ore

3.10.4 Standard ulteriori a quelli fissati da ARERA

I fattori ritenuti determinanti per la qualità dei servizi di igiene ambientale sono:

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. comportamento del personale e relativa formazione;
5. rapidità di intervento in caso di disservizio;
6. rilevazione sistematica del livello qualitativo delle prestazioni eseguite.

Tali fattori sono ritenuti validi anche per ARERA e considerati nell'individuazione dei precedenti indicatori. Accanto agli indicatori definiti da ARERA il COGESA ha individuato altri indicatori.

Sulla base di tali fattori sono stati individuati standard di qualità che costituiscono gli strumenti di verifica sia dell'efficacia e dell'efficienza del servizio, sia della soddisfazione dell'utente. Tali standard devono essere monitorati a cadenza fissa al fine di adottare tempestivamente azioni di miglioramento e opportune innovazioni tecniche e gestionali.

Gli standard di qualità del servizio sono da considerarsi validi in condizioni normali di esercizio, escludendo situazioni straordinarie dovute a: eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti e indiretti, atti dell'Autorità Pubblica.

Gli standard di qualità si dividono in:

- standard generali;
- standard specifici.

3.10.5 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 offerti dal COGESA.

3.10.6 Completezza ed Accessibilità alle informazioni e strumenti di informazione

Per facilitare i rapporti tra cittadino e soggetto gestore, COGESA ha reso attivi i seguenti strumenti:

Sito internet del COGESA all'indirizzo www.cogesambiente.it al quale è possibile accedere per acquisire informazioni sui servizi aziendali, scaricare copia dei documenti relativi alla Carta di Servizio ed ai Regolamenti, presentare richieste e reclami;

Numero Verde 800.012.490 gratuito sia da telefono fisso che mobile, operativo dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 16.00 e il sabato dalle 09.00 alle 13.00, esclusi i festivi. Attraverso questo numero è possibile porre quesiti e ottenere informazioni sui servizi erogati e sui corretti conferimenti, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio.

Utilizzo di profili social (Facebook, Twitter, Instagram, Telegram, LinkedIn, YouTube, Messenger, ecc.) per la richiesta in tempo reale di informazioni o di segnalazioni di reclami e prenotazioni ritiro ingombranti porta a porta;

Casella di posta elettronica appositamente attiva all'indirizzo info@cogesambiente.it

Centralino telefonico aziendale operativo dal lunedì al venerdì, escluso i festivi, dalle ore 8,30 alle 17,00 al numero 0864-210429

Servizio di Eco-Sportello: COGESA ha istituito un apposito sportello fisico volto a curare le relazioni con il pubblico, presso il quale sono disponibili tutte le informazioni utili agli utenti. E' aperto al pubblico dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.30 alle 16.30 ed il sabato dalle 9.00 alle 13.00 e questi orari sono descritti nel Calendario consegnato annualmente agli utenti. Tale sportello consente all'utente di porre quesiti e ottenere informazioni, di prenotare raccolte a domicilio, di segnalare disservizi e di formulare osservazioni.

Inoltre COGESA assicura una continua e completa informazione ai cittadini circa le modalità di prestazione di servizi, il miglior utilizzo degli stessi ed ogni altra iniziativa promossa utilizzando i seguenti strumenti di informazione:

- campagne informative e promozionali, realizzate per l'avvio o l'estensione di servizi e per la sensibilizzazione dei clienti alla corretta fruizione del servizio;
- materiale informativo inviato ai cittadini-utenti;
- comunicati stampa e servizi televisivi;
- incontri con i cittadini o loro rappresentanti territoriali;
- punti di informazione in occasione di eventi particolarmente frequentati;
- educazione ambientale nelle scuole.

Il COGESA si impegna ad informare costantemente gli utenti attraverso mezzi di divulgazione periodici sulle procedure, le iniziative aziendali, gli aspetti normativi, le modalità di fornitura del servizio, le condizioni tecniche e giuridiche relative alla erogazione dello stesso e sulle loro modifiche.

Per fare questo prima di tutto informa gli utenti, tramite il Calendario della raccolta differenziata consegnato annualmente a tutti gli utenti facilmente leggibili e agevolmente reperibili negli uffici COGESA e in quelli del Comune di riferimento, con la descrizione delle modalità di effettuazione del servizio, con riferimento anche alle modalità di conferimento delle singole frazioni omogenee, ma anche le diverse raccolte di rifiuti (quali pile, farmaci, ingombranti). Inoltre sono presenti sul Calendario le informazioni circa il Centro di Raccolta più vicino con l'indicazione dei giorni e degli orari di conferimento e l'apertura al pubblico dell'ufficio informazioni, reclami ed Ecosportello;

Il COGESA si impegna ad assicurare chiarezza e comprensibilità di tutto ciò che viene segnalato all'utente adottando un linguaggio facile e accessibile.

3.10.7 Comportamento del personale e formazione relativa

Il personale preposto al contatto con l'utenza è tenuto a trattare con cortesia e rispetto tutti i cittadini, ad usare un linguaggio semplice e di immediata comprensione e ad agevolare gli utenti nell'esercizio dei loro diritti e nell'adempimento dei loro obblighi.

Tutto il personale del COGESA è impegnato a soddisfare le richieste dei Comuni serviti e le esigenze dell'utenza ed a migliorare il livello qualitativo del servizio.

Pertanto Il COGESA cura la formazione del personale affinché adotti comportamenti professionali che facilitino la comunicazione. I dipendenti sono inoltre tenuti a fornire le proprie generalità sia nei rapporti diretti sia nelle comunicazioni telefoniche.

3.10.8 Rapidità di intervento in caso di disservizio

La gestione delle segnalazioni e delle comunicazioni di mancato ritiro che possono arrivare a COGESA consiste nella risoluzione delle problematiche evidenziate dai singoli utenti durante la raccolta dei rifiuti. Ciascun operatore dell'Eco-sportello può prendere in carico la segnalazione e, con l'aiuto di una serie di domande, definire l'episodio contestato e l'eventuale responsabilità dello stesso (ad esempio ritardo nell'esposizione del mastello, esposizione non su suolo pubblico, ecc.).

Qualora la responsabilità fosse invece del COGESA, l'operatore dell'Eco-sportello contatta i Coordinatori dei Servizi, presenti nelle singole unità locali. I Coordinatori dei Servizi valutano l'accaduto contattando anche gli autisti-raccoglitori che hanno effettuato il singolo servizio sul quale insiste la segnalazione. Una volta individuata la carenza il Coordinatore dei Servizi identifica la risoluzione possibile e la comunica all'operatore dell'Eco-sportello, che si occupa di notificare al cliente il trattamento individuato.

Tali segnalazioni per disservizi da parte degli utenti sono registrate dall'addetto dell'Eco-sportello, direttamente su file, dove deve riportare i seguenti dati: data, descrizione, risoluzione, tempo di chiusura, ecc. Il ritardato svuotamento di mastelli e altri contenitori, derivante da cause estranee all'organizzazione (veicoli in sosta non autorizzata, lavori stradali, ostacoli dovuti al traffico, ecc.), viene comunque contenuto entro le 48 ore, purché sia superata la situazione di ostacolo.

3.10.9 Rilevazione sistematica del livello qualitativo delle prestazioni

Il grado di soddisfazione degli utenti in merito alla qualità percepita del servizio reso viene rilevato attraverso apposite indagini periodiche, *customer care satisfaction*, mirate a conoscere le esigenze dell'utente su alcuni aspetti specifici del servizio, e condotte attraverso le modalità seguenti:

- invio di questionari;
- incontri pubblici;
- informazioni di ritorno dei reclami.

Il COGESA, sulla base delle opinioni raccolte, sviluppa progetti ed iniziative coerenti con i risultati derivati dalle indagini, ed inoltre si impegna a recepire i suggerimenti dei clienti e a valorizzare i reclami, conducendo un'analisi delle loro possibili cause, al fine di migliorare la qualità dei servizi erogati.

Il COGESA si impegna a dare ampia e completa informazione al Comune, alle Associazioni dei consumatori, ai mass-media dei risultati delle indagini, nonché dei progetti ed iniziative conseguenti.

Le rilevazioni avranno cadenza periodica, normalmente annuale e svolte in maniera da poter pubblicare i risultati durante la presentazione del Riesame della Direzione e saranno costituite da questionari da compilare da parte degli utenti e/o da interviste anche telefoniche su campioni rappresentativi di tutti i clienti del servizio, possibilmente coinvolgendo il principale referente del committente.

Nel Riesame della Direzione, di cui sopra, saranno fra l'altro indicati:

- i risultati conseguiti in relazione agli standard;
- le cause dell'eventuale mancato rispetto degli stessi;
- le azioni intraprese per porvi rimedio;
- il numero ed il tipo di reclami ricevuti (e confronto con l'anno precedente);
- il numero e l'ammontare degli indennizzi corrisposti (e confronto con l'anno precedente);
- la percentuale degli appuntamenti rispettati (confronto con l'anno precedente);
- le attività svolte per acquisire la valutazione degli utenti sulla qualità del servizio erogato (questionari, interviste telefoniche, ecc.) ed i risultati di tali rilevazioni.

STANDARD GENERALI	
Numero verde	Disponibilità nei tempi indicati al 100%
Centralino telefonico aziendale	Disponibilità nei tempi indicati al 100%
Sito internet	Accessibile 24 ore su 24
Tempo di attesa degli utenti presso gli sportelli fisici	medio 30 minuti, massimo 1 ora
Materiale informativo	Presenza e disponibilità al 100%
Numero incontri di sensibilizzazione presso i cittadini e presso le scuole	All'avvio del servizio domiciliare porta a porta
Numero ore di formazione del personale a diretto contatto con l'utenza	Almeno 8 ore di formazione specifica

3.10.10 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 da COGESA.

L'organizzazione dei servizi è definita dal sistema di gestione aziendale ed è descritto all'interno del Calendario di Raccolta, consegnato annualmente a tutti gli utenti, ma comunque consultabile sul sito www.cogesambiente.it e tramite l'APP COGESA. Inoltre il Calendario di raccolta è disponibile presso l'ufficio Ecosportello di COGESA e presso gli uffici comunali dei Comuni serviti.

Nel Calendario sono indicate:

- la tipologia dei rifiuti da raccogliere;
- le modalità e i tempi di conferimento;
- le frequenze di svuotamento dei contenitori;
- gli altri servizi di raccolta;
- l'apertura al pubblico dell'ufficio informazioni.

I rifiuti sono conferiti negli appositi contenitori consegnati ad inizio progetto ad ogni utenza e distinti da colori diversi: insieme ai contenitori sono state consegnate anche specifiche istruzioni scritte relative alle modalità di conferimento dei rifiuti urbani (Il Rifiutologo). Inoltre è importante sottolineare che per la raccolta domiciliare porta a porta i contenitori e i mastelli sono di proprietà delle singole utenze e pertanto la pulizia di questi e a carico dell'utente relativo.

STANDARD SPECIFICI	
Pulizia delle aree in occasione di feste popolari, manifestazioni, mercati	Al termine dell'evento

3.10.11 Obblighi di servizio

Sono stati fissati da ARERA, inoltre, una serie di obblighi di servizio previsti per ciascuno schema regolatorio inseriti nella Tabella 2 dell'Appendice I, qui sotto riportata integralmente. Tali obblighi devono essere rispettati ed oggetto di comunicazione all'Autorità e all'Ente Territorialmente Competente entro il 31 marzo di ogni anno.

OBBLIGHI DI SERVIZIO	Schema I	Schema II	Schema III	Schema IV	NOTE
Articolo 5 Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione.	SI	SI	SI	SI	La presente Carta della Qualità è inviata all'ETC per le integrazioni di sua spettanza e con eventuali altre carte della qualità di altri gestori qualora presenti.

Articoli 6 Modalità di attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani Articolo 7 Contenuti minimi della risposta alle richieste di attivazione del servizio Articolo 8 Tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio Articolo 9 Tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta	SI	SI	SI	SI	La richiesta di attivazione di una nuova utenza può avere tempistiche diverse per essere presentate o all'ETC o al gestore. La richiesta deve essere fatta attraverso un modulo che abbia almeno i campi riportati nel comma 3 dell'art. 6. Contenuti riportati nel comma 1 del medesimo articolo 7 Il tempo di risposta è pari a 30 giorni lavorativi Il tempo di consegna è normalmente di 5 giorni lavorativi tra la data di richiesta di cui all'art. 6 e la data di consegna. Ci sono casi particolari come disciplinati dall'art. 53.1. e dall'art. 51(Titolo XI)
Articoli 10 Modalità per la variazione o cessa-	SI	SI	SI	SI	Le variazioni e la cessazione del servizio sono di spettanza
zione del servizio Articoli 11 Contenuti minimi della risposta Articoli 12 Tempo di risposta alle richieste di variazioni					dell'ETC. Per la riconsegna delle attrezzature per la raccolta al momento non c'è trasmissione dei dati dall'ETC al Gestore. Per i Comuni dove è attivo l'ecosportello l'Utente prende appuntamento tramite telefono con questo ufficio per la riconsegna dei mastelli oppure per la modifica delle attrezzature. Diversamente questo indicatore è di responsabilità dell'ETC.
Articoli 13, 14, 15, 16, 17 e 18 Procedura per la gestione dei reclami scritti, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati e contenuti minimi.	SI	SI	SI	SI	La procedura per la gestione dei reclami e delle richieste di informazioni scritte è riportata nel paragrafo successivo. La procedura per la rettifica degli importi addebitati è di responsabilità del gestore delle tariffe.

Articoli 19 e 21 Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e <i>online</i> ,	n.a.	SI	SI	SI	Lo sportello online è accessibile dalla home page del sito www.cogesambiente.it e tramite l'APP COGESA dedicata o tramite i principali social. È stato istituito presso COGESA uno sportello fisico.
Articoli 20 e 22 Obblighi di servizio telefonico di, tempi di attesa e contenuti minimi dei punti di contatto con l'utente.	SI	SI	SI	SI	COGESA mette a disposizione dell'utente un numero fisso gratuito per l'utente che chiama sia da fisso che da mobile. Gli addetti gestiscono tutte le informazioni e i servizi erogati.
Articoli dal 23 al 28 Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3)	SI	SI	SI	SI	Punto non di responsabilità di COGESA spa
Articoli 29, 30 e 31 Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi e tempistiche di ritiro.	SI	SI	SI	SI	L'ufficio Ecosportello è addetto a rispondere a tutte le chiamate riferite a tale servizio per quei Comuni che hanno richiesto tale servizio.
Articolo 32 Obblighi in materia di segnalazione di disservizi e richieste di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare Articolo 33 Tempi di intervento per i disservizi Articolo 34	SI	SI	SI	SI	Le segnalazioni di disservizi o le richieste di riparazione delle attrezzature possono essere presentate via mail, mediante servizio telefonico o mediante sportello fisico. 5 giorni lavorativi Ci sono casi particolari come disciplinati dall'art. 53.1. e dall'art. 51(Titolo XI).
Tempi di intervento per riparazione					10 giorni lavorativi Ci sono casi particolari come disciplinati dall'art. 53.1. e dall'art. 51(Titolo XI)
Articolo 35 comma 1 Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità	SI	SI	SI	SI	Mappatura dei cassonetti di prossimità presenti sui territori

Articolo 35 comma 2 Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto	SI	SI	SI	SI	Il Calendario delle raccolte è consegnato ad inizio anno a tutti gli utenti domestici e non domestici per ogni Comune servito. Per alcuni settori della regolazione è obbligatorio predisporre un “programma delle attività di raccolta e trasporto” dove sia possibile evincere, per ciascuna strada/via della gestione e su base giornaliera, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento delle attività e la frazione di rifiuto oggetto di raccolta, consentendo l’individuazione dei servizi espletati rispetto a quelli pianificati
Articoli 35 comma 3 e 35 comma 4 Nelle gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, ovvero anche laddove l’implementazione di tali sistemi non assicuri ancora un’adeguata copertura del territorio servito, predisposizione di un Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità	n.a.	n.a.	SI	SI	Emissione di un Piano dei Controlli sullo stato di riempimento dei cassonetti di prossimità
Articolo 36 Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto	n.a.	n.a.	n.a.	SI	Punto non relativo agli schemi prescelti dagli ETC
Articolo 42 comma 1 Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade di cui	SI	SI	SI	SI	Emissione di un Programma di Spazzamento
Articolo 43 Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade di cui	n.a.	n.a.	n.a.	SI	Punto non relativo agli schemi prescelti dagli ETC
Articolo 48 Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui	SI	SI	SI	SI	Numero verde gratuito 24 ore per 24 per l’utente che chiama sia da fisso che da mobile per pronto intervento

3.11 LA TUTELA DELL'UTENTE

3.11.1 Richieste di informazioni e di chiarimenti

Gli utenti possono presentare richieste di informazione inerenti al servizio, sia in forma scritta che verbale.

Le richieste presentate verbalmente da parte degli utenti presso l'ufficio ecosportello sono registrate dall'operatore sul file di gestione che deve riportare i dati necessari per definire la risposta alla richiesta di informazione: data, descrizione, identificazione dell'utente, identificazione dell'addetto, risposta, tempo di chiusura, ecc.

Le richieste presentate per iscritto da parte degli utenti sono gestite dall'operatore dell'eco-sportello e riportate sul file di gestione che deve riportare i dati necessari per definire la risposta alla richiesta di informazione: data, descrizione, identificazione dell'utente, identificazione dell'addetto, risposta motivata, tempo di chiusura, ecc.

3.11.2 Reclami

L'utente, in caso di violazione dei principi e/o di mancato rispetto degli standard definiti nella presente Carta del servizio, può presentare reclamo a COGESA, sia in forma scritta, attraverso i consueti canali d'accesso (lettera protocollata, posta elettronica), che in forma orale presso lo sportello del gestore. I reclami presentati verbalmente da parte degli utenti presso l'ufficio eco-sportello sono registrati dall'operatore che redige apposito modulo di reclamo che poi viene sottoscritto dall'utente. Il modulo deve riportare i dati necessari per gestire il reclamo: data, descrizione, identificazione dell'addetto, risoluzione, tempo di chiusura, ecc.

Presso gli sportelli e sul sito internet viene messa a disposizione dell'utente la completa spiegazione della procedura per la presentazione dei reclami, il relativo modulo, l'indicazione circa i tempi previsti per l'espletamento dell'indagine e i mezzi a sua disposizione in caso di risposta sfavorevole. Le procedure di reclamo devono essere rese facilmente accessibili, di semplice comprensione e di facile utilizzazione.

Nel caso di mancato rispetto degli standard previsti nella Carta del servizio il reclamo deve essere presentato entro 90 giorni dalla scadenza del termine fissato nello standard (ovvero dalla ricezione di una risposta da parte del gestore ritenuta insoddisfacente). Al momento della presentazione del reclamo l'utente deve fornire tutti gli elementi in suo possesso relativamente a quanto verificatosi, in modo da consentire la ricostruzione dello stato della pratica. Il COGESA entro un massimo di 30 giorni dalla data di presentazione del reclamo, riferisce all'utente in forma scritta circa l'esito degli accertamenti compiuti contenente anche l'indicazione del nominativo e del recapito della persona incaricata a fornire, ove necessario, eventuali chiarimenti.

L'utente, qualora non sia soddisfatto dalla risposta ricevuta, può richiedere in forma scritta al gestore un incontro di approfondimento della questione oggetto del reclamo. Il gestore si impegna ad attivarsi entro 20 giorni lavorativi per organizzare un incontro con l'utente entro i successivi 30 giorni. Non è in ogni caso ammessa la reiterazione della richiesta, pertanto la presente disposizione non si applica in caso di presentazione di un reclamo dal contenuto analogo ad un reclamo presentato in precedenza dallo stesso soggetto e in relazione al quale è già intervenuto un incontro di approfondimento. È comunque facoltà dell'utente percorrere ogni altra via giudiziale o extragiudiziale. Il COGESA tiene conto dei reclami ricevuti nell'adozione dei piani di miglioramento progressivo degli standard.

3.11.3 Le segnalazioni per disservizi

La procedura di reclamo non si applica alle segnalazioni e comunicazioni di mancato ritiro, anche scritte, inoltrate da un soggetto interessato riguardanti attività inerenti i servizi operativi ordinari.

La gestione delle segnalazioni e delle comunicazioni di mancato ritiro che possono arrivare a COGESA consiste nella risoluzione delle problematiche evidenziate dai singoli utenti durante la raccolta dei rifiuti. Ciascun operatore dell'Eco-sportello può prendere in carico il reclamo e quindi, con l'aiuto di una serie di domande, definisce l'episodio contestato e l'eventuale responsabilità dello stesso (ad esempio ritardo nell'esposizione del mastello, esposizione non su suolo pubblico, ecc.).

Qualora la responsabilità fosse invece del COGESA, l'operatore dell'Eco-sportello contatta i Coordinatori dei Servizi, presenti nelle singole unità locali. I Coordinatori dei Servizi valutano l'accaduto contattando anche gli autisti-raccoglitori che hanno effettuato il singolo servizio sul quale insiste il reclamo. Una volta individuata la carenza il Coordinatore dei Servizi identifica la risoluzione possibile e la comunica all'operatore dell'Eco-sportello, che si occupa di notificare al cliente il trattamento individuato.

3.12 PRIVACY

Il Comune di Civitella Alfedena e il gestore COGESA si impegnano 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”. In particolare, i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere al singolo Gestore 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. Ferme restando le comunicazioni effettuate in esecuzione di obblighi di legge, i dati personali potranno essere comunicati, nella misura necessaria e sufficiente all’espletamento delle finalità sopra menzionate e, conseguentemente, trattati solo a tali fini dagli altri soggetti, a: banche, istituti di credito, studi legali, società di recupero crediti, società di assicurazione del credito, aziende che operano nel settore dei trasporti, consulenti e liberi professionisti, soggetti titolati ad elevare sanzioni amministrative secondo quanto previsto dalla normativa in materia. I dati anagrafici o contabili potranno essere comunicati alle Autorità che ne facessero richiesta per l’espletamento delle attività funzionali ad esse attribuite per legge, quale ad esempio l’Amministrazione finanziaria. I trattamenti saranno effettuati con l’ausilio di mezzi elettronici nonché eventualmente in forma cartacea da soggetti, interni ed esterni, autorizzati e formalmente incaricati dal Responsabile ed a tal fine identificati, istruiti e resi edotti dei vincoli imposti dalla legge. Ogni interessato potrà sempre esercitare i diritti di cui all’art. 7 del d.lgs. 196/2003 scrivendo al Responsabile del trattamento dati.

Comune/Gestore	Attività svolta	Responsabile Trattamento Dati	Posta Elettronica Responsabile Trattamento Dati
Comune di Civitella Alfedena	- attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti.	Avv. Guido Paratico	consulenza@entonline.it
COGESA	- rapporto con gli utenti.	Alessandro Del Coco	alessandro.delcoco@cogesambiente.it

3.13 VALIDITÀ DELLA CARTA DELLA QUALITÀ E LA SUA DIFFUSIONE

Come disposto dall’art. 1 della Deliberazione ARERA del 18 gennaio 2022, n. 15, gli standard e gli impegni contenuti in questa Carta sono validi a decorrere dal 1° gennaio 2023.

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

Qualsiasi tipo di modifica sarà comunicata agli utenti entro un tempo massimo di 30 giorni solari mediante avviso sul sito internet del Comune e attraverso la documentazione allegata al primo documento di riscossione utile.

La Carta della Qualità Servizio TARI, è disponibile sul seguente sito web:

Comune/Gestore	Attività svolta	Sito Web
Comune di Civitella Alfedena	- attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti	www.comune.civitellaalfedena.aq.it
COGESA	- rapporto con gli utenti	www.cogesambiente.it

Le modifiche apportate saranno messe a disposizione degli utenti entro 30 giorni dalla data di approvazione della nuova revisione sui siti internet (istituzionale/aziendale).