



COMUNE DI PIEVE ALBIGNOLA

Provincia di Pavia

C.A.P. 27020 - TEL. 0382/999037 FAX 0382/999352
E-MAIL comunepievealbignola@libero.it

N. 8 Reg. Delib.
del 29/03/2023

COPIA

VERBALE DI DELIBERAZIONE DEL CONSIGLIO COMUNALE

OGGETTO : APPROVAZIONE "CARTA DELLA QUALITA" DEL SERVIZIO DI GESTIONE INTEGRATA DEI RIFIUTI URBANI.

L'anno duemilaventitre addì ventinove del mese di marzo alle ore diciotto e minuti trenta nella sala consigliare, si è riunito il CONSIGLIO COMUNALE regolarmente convocato, previa notifica degli inviti personali, avvenuta nei modi e termini di legge, in adunanza ORDINARIA di PRIMA CONVOCAZIONE ed in seduta PUBBLICA.

Fatto l'appello, risultano i seguenti presenti e assenti:

Cognome e Nome	Carica	Presente
MARINI CLAUDIO	Sindaco	Si
VILLANI SUSANNA	Consigliere	Si
BONCOMPAGNI DANIELE	Consigliere	Si
PELIZZA PAOLA	Consigliere	Si
MESSINA MARTINA	Consigliere	No
INDIMBERGE UBALDO MARIO	Consigliere	No
MARCHESI FABIO	Consigliere	Si
ZERBI ANTONIO	Consigliere	Si
SACCHI PAOLA	Consigliere	No
ZERBINATI UBALDO	Consigliere	Si
RESPIGO LORETTA	Consigliere	Si
Totale PRESENTI		8
Totale ASSENTI		3

Partecipa alla seduta il Segretario Comunale Dott. Mariano CINGOLANI con funzioni consultive, referenti, di assistenza e di verbalizzazione.

Il Signor MARINI CLAUDIO, nella sua qualità di Sindaco, assume la presidenza del Consiglio Comunale, dopo aver constatato la validità dell'adunanza, dichiara aperta la seduta e invita gli intervenuti, in seduta PUBBLICA, a discutere ed a deliberare sulla proposta di cui all'argomento in oggetto.

IL CONSIGLIO COMUNALE

Premesso:

- che in conformità dei principi contenuti nei trattati istitutivi della comunità europea e nel Trattato dell'Unione Europea, nonché nella normativa comunitaria derivata, sono riconosciuti e garantiti i diritti e gli interessi individuali e collettivi degli utenti, ne è promossa la tutela in sede nazionale e locale, anche in forma collettiva e associata, sono favorite le iniziative rivolte a perseguire tali finalità, anche attraverso la disciplina dei rapporti tra gli utenti e le Pubbliche Amministrazioni;
- che ai cittadini/utenti sono riconosciuti come fondamentali alcuni diritti, tra i quali deve essere ricompresa l'erogazione dei servizi pubblici secondo standard di qualità e di efficienza definiti dai soggetti erogatori;
- che uno degli strumenti utilizzati con più frequenza dalle Pubbliche Amministrazioni per informare gli utenti sulle modalità di erogazione dei servizi pubblici è la Carta dei servizi contenente gli standard e la descrizione dei servizi e le modalità previste per il loro conseguimento;
- che la Carta della qualità dei servizi è finalizzata a garantire chiarezza e trasparenza nel rapporto tra gli utenti e il Comune. Tale documento rappresenta, infatti, lo strumento con il quale gli utenti vengono informati:
 - su che cosa devono attendersi dai servizi garantiti dal Comune nonché dalle società che operativamente svolgono tali servizi costituendo allo stesso tempo un mezzo di controllo del rispetto degli impegni presi;
 - sulle regole di relazione tra utenti e gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani;

Considerato:

- che con deliberazione in data 18.1.2022 n.15/2022/R/RIF ARERA (Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente) ha approvato il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF), prevedendo l'introduzione di un set di obblighi di qualità contrattuale e tecnica, minimi e omogenei per tutte le gestioni, affiancati da indicatori di qualità e relativi standard generali differenziati per Schemi regolatori, individuati in relazione al livello qualitativo effettivo di partenza garantito agli utenti nelle diverse gestioni;
- che il predetto Testo unico è entrato in vigore il giorno 1° gennaio 2023;
- che ai sensi del citato TQRIF il Comune di PIEVE ALBIGNOLA ha posizionato la gestione nello Schema I, tenuto conto del livello qualitativo previsto nel Contratto di Servizio di Igiene Urbana;

- che il gestore del servizio di igiene urbana, TEKNOSERVICE S.R.L. ha predisposto la Carta della qualità sulla base delle recenti indicazioni di ARERA e che detta Carta comprende tutte le informazioni relative alle modalità di erogazione e gestione del servizio di igiene urbana;
- che il citato TQRIF prevede che l'Ente Territorialmente Competente – identificabile nel caso specifico con il Comune di PIEVE ALBIGNOLA - approvi una carta della qualità integrativa sia di quanto previsto per la gestione delle tariffe e rapporti con l'utenza che per la gestione del servizio di raccolta, trasporto e smaltimento rifiuti urbani;

Dato atto:

- che i servizi erogati che rientrano nell'ambito di applicazione delle nuove disposizioni di ARERA comprendono le seguenti attività:
 - attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti;
 - attività di raccolta e trasporto;
 - attività di spazzamento e lavaggio delle strade

Visti:

- la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 *"Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"*;
- il D.Lgs. del 30 luglio 1999 n. 286, art. 11 *"Qualità dei servizi pubblici e Carte dei servizi"*;
- la Legge Finanziaria 2008, Legge 24 dicembre 2007, n.244, art.2, comma 461, in tema di tutela dei diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali e l'obbligo di emanare una Carta della qualità dei servizi;
- la Deliberazione ARERA del 18 gennaio 2022 n. 15/2022/R/RIF *"Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani"*;

Rilevato:

- che la Carta della qualità stabilisce principalmente quali sono i principi fondamentali che regolano l'erogazione dei servizi, i quali sono finalizzati a soddisfare i bisogni dei cittadini/utenti nel rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, efficacia ed efficienza, trasparenza, accesso, partecipazione e continuità del servizio;
- che la stessa Carta offre informazioni sui servizi forniti, evidenzia gli standard di qualità, cioè i livelli attesi di qualità dei servizi sia attuali sia sotto forma di impegni e programmi per il miglioramento e ampliamento dei servizi stessi e regola i rapporti con i cittadini;
- che, in armonia con l'impostazione suesposta, la Carta della qualità del

servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani verrà aggiornata a seguito di variazione dei contenuti descrittivi dello Schema I adottato o a seguito dell'adozione di uno schema migliorativo previsto dal TQRIF (II, III, IV);

Dato atto, infine:

- che la nuova Carta della qualità sarà pubblicata sui siti Internet del Comune di PIEVE ALBIGNOLA e del gestore TEKNOSERVICE S.R.L. e che la stessa sarà disponibile presso l'Ufficio Tributi del Comune;

Ritenuto, pertanto di approvare la nuova Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani per il Comune di PIEVE ALBIGNOLA;

Visti i pareri favorevoli espressi dai Responsabili dei Servizi interessati e dato atto che il presente provvedimento non comporta riflessi diretti o indiretti sulla situazione economico-finanziaria e sul patrimonio dell'ente ai sensi dell'art. 49 del Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali approvato con D.Lgs. 267/2000;

Con i voti unanimi favorevoli di tutti i presenti;

DELIBERA

- a) di approvare, per le motivazioni in premessa, la Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani per il Comune di PIEVE ALBIGNOLA allegata al presente provvedimento quale parte sostanziale e integrante;
- b) di dare atto:
 - che la nuova Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani sarà pubblicata sui siti Internet del Comune di PIEVE ALBIGNOLA e del gestore TEKNOSERVICE S.R.L. e che la stessa sarà disponibile presso l'Ufficio Tributi del Comune;
- c) di dare atto che ai soli fini della pubblicazione all'Albo on-line, la documentazione allegata sarà in libera visione presso l'ufficio di Segreteria.

APPROVAZIONE "CARTA DELLA QUALITA" DEL SERVIZIO DI GESTIONE INTEGRATA DEI RIFIUTI URBANI.

PARERE DI REGOLARITA' TECNICA:

si esprime parere FAVOREVOLE in ordine alla regolarità tecnica della proposta in oggetto, ai sensi dell'art. 49, comma 1 e dell'art. 147 bis, comma 1, del D.Lgs. 18/08/2000 n. 267, così come modificati dall'art. 3 del D.L. 10/10/2012 n. 174.

IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO
f.to Mariano Cingolani

PARERE DI REGOLARITA' TECNICA CONTABILE:

si esprime parere FAVOREVOLE in ordine alla regolarità tecnica della proposta in oggetto, ai sensi dell'art. 49, comma 1 e dell'art. 147 bis, comma 1, del D.Lgs. 18/08/2000 n. 267, così come modificati dall'art. 3 del D.L. 10/10/2012 n. 174.

IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO
f.to Enza Ramella

CONTROLLO DI REGOLARITA' AMMINISTRATIVA-CONTABILE:

si assicura l'adempimento di cui all'art. 147 bis, comma 2, del D.Lgs. 18/07/2000, introdotto dall'art. 3 del D.L. 10/10/2012 n. 174.

Data, 29-03-2023

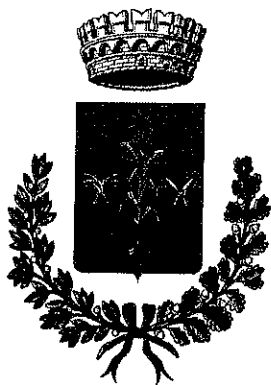
Il Segretario Comunale
f.to Mariano Cingolani

CARTA DELLA QUALITA'

DEL SERVIZIO DI GESTIONE INTEGRATA DEI RIFIUTI URBANI

ENTE TERRITORIALMENTE COMPETENTE
Comune di PIEVE ALBIGNOLA

GESTORE TRU
Comune di PIEVE ALBIGNOLA



GESTORE RT e SL
TEKINO SERVICE SRL



PREMESSA

La presente Carta dei Servizi è frutto delle singole carte di qualità predisposte dai singoli gestori ciascuno per i servizi di rispettiva competenza. L'Ente Territorialmente Competente, **COMUNE DI PIEVE ALBIGNOLA**, ne ha approvato i contenuti di ogni singola carta e redatto un'unica carta in conformità alla normativa in vigore (deliberazione n. 15/2022 di ARERA), in cui sono specificati gli obblighi e i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

La presente carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ha la finalità di avvicinare il cittadino/contribuente alla individuazione delle attività di gestione della TARI e, in modo particolare, per conoscere gli strumenti che lo stesso può utilizzare per ricevere informazioni e/o servizi. La Carta fissa principi per l'erogazione del servizio stabilisce standard generali riferibili alla qualità complessiva delle prestazioni e standard specifici che indicano prestazioni direttamente controllabili dal cittadino. La Carta della Qualità del Servizio TARI è un impegno scritto assunto dalla Gestione, **COMUNE DI PIEVE ALBIGNOLA**, nei confronti dei cittadini, orientato a rendere i pubblici servizi meglio rispondenti alle esigenze effettive degli utenti e a migliorarne la qualità complessiva.

In caso di mancato rispetto degli obiettivi e/o degli standard prefissati, il cittadino/utente può presentare reclamo con le modalità previste. Il riconoscimento della mancata o difettosa erogazione di una singola prestazione può dare luogo ad azioni correttive e, se espressamente richiesto, ad un eventuale indennizzo/rimborso forfettario automatico, non avente carattere risarcitorio e distinto da questo. La Carta dei Servizi costituisce elemento integrativo della normativa. Pertanto, tutte le condizioni più favorevoli per i cittadini/contribuenti contenute nella Carta integrano quelle previste dalla normativa. Per sua stessa natura la Carta è caratterizzata da un linguaggio di facile accesso, nella stessa trovano spazio sia le indicazioni necessarie al cittadino che l'individuazione di quelli che sono gli standard di qualità con cui deve essere erogato il servizio. La Carta intende guidare il contribuente informandolo sui servizi messi a disposizione e fornendo gli elementi necessari per verificare in che misura vengono rispettati gli impegni che l'amministrazione si assume nei suoi confronti, garantendo i livelli di qualità dichiarati negli standard per rispondere sempre meglio alle aspettative dei contribuenti e perseguire il continuo miglioramento dei servizi resi. La Carta della Qualità del Servizio rifiuti è parte di un atteggiamento più ampio ed articolato di attenzione ai cittadini/contribuenti al fine di consentire un approccio globale alla qualità del servizio prestato. La Carta è quindi uno strumento nelle mani del cittadino e delle Associazioni di difesa dei cittadini consumatori, per consentire un dialogo continuo tra il Comune e gli utenti del servizio.

PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"; all'art. 2 istituisce il Comitato permanente per la Carta dei servizi pubblici e prevede l'introduzione di standard di qualità.
- Decreto-legge 12 maggio 1995, n. 163 "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni", convertito con modificazioni dalla L. 11 luglio 1995, n. 273; all'art. 2 dispone l'emanazione di schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici tramite decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri e l'adozione

di tali schemi da parte delle pubbliche amministrazioni entro 120 giorni dalla stessa pubblicazione.

- Legge 14 novembre 1995, n.481; affida ad ARERA il compito - tra gli altri - di promuovere la tutela degli interessi di utenti e consumatori, tenuto conto della normativa comunitaria in materia e degli indirizzi di politica generale formulati dal Governo, nonché di contemperare, nella definizione del sistema tariffario, gli obiettivi economico-finanziari dei soggetti esercenti il servizio con gli obiettivi generali di carattere sociale.
- Legge 24 dicembre 2007, n. 244 "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008)"; in particolare, all'art. 1, comma 461, si prevede l'obbligo per il soggetto gestore di redigere e pubblicare la Carta dei Servizi in conformità a intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel Contratto di Servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie, nonché le modalità di ristoro dell'utenza.
- Legge 24 marzo 2012, n. 27. Conversione, con modificazioni, del decreto-legge 24 gennaio 2012, n. 1, "Misure urgenti in materia di concorrenza, liberalizzazioni e infrastrutture".
- Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 sul Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni.
- Legge 27 dicembre 2017, n. 205 "Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020"; ha assegnato ad ARERA funzioni di regolazione e controllo in materia di rifiuti urbani, precisando che tali funzioni sono attribuite "con i medesimi poteri e nel quadro dei principi, delle finalità e delle attribuzioni, anche di natura sanzionatoria, stabiliti dalla legge 481/95".
- Delibera ARERA 18 gennaio 2022 n.15/2022/R/Rif sulla Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

OGGETTO ED AMBITO DI APPLICAZIONE

La Carta dei servizi di gestione dei rifiuti urbani è il documento attraverso il quale la Gestione ovvero l'ambito tariffario relativo al territorio comunale e formato da:

- Gestore dell'attività di gestione Tariffe e Rapporto con gli Utenti, **Comune di PIEVE ALBIGNOLA**;
- Gestore della Raccolta e Trasporto e dello Spazzamento e Lavaggio delle strade, **TEKNO SERVICE SRL**, Piossasco (TO).

indica i principi fondamentali e gli standard di qualità.

La presente Carta dei servizi individua e definisce in particolare i seguenti obblighi di servizio in relazione allo schema regolatorio determinato dall'Ente Territorialmente Competente, **Comune di PIEVE ALBIGNOLA**

- ✓ Modalità di attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani;
- ✓ Modalità per la variazione o cessazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani;
- ✓ Procedura per la gestione dei: reclami, richieste scritte di informazioni e rettifica degli importi addebitati;
- ✓ Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online;
- ✓ Obblighi di servizio telefonico;
- ✓ Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti;
- ✓ Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi;
- ✓ Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare;
- ✓ Programma delle attività di raccolta e trasporto;
- ✓ Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade;
- ✓ Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade;
- ✓ Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani (pronto intervento H24).

INQUADRAMENTO DELLA GESTIONE NELLO SCHEMA REGOLATORIO

L'Ente Territorialmente Competente, **COMUNE DI PIEVE ALBIGNOLA** con delibera **n. 13** assunta dal Consiglio Comunale in data **04/05/2022** ha posizionato la Gestione relativa all'ambito tariffario del Comune nello schema: **I Livello qualitativo minimo**

		PREVISIONI DI OBBLIGHI E STRUMENTI DI CONTROLLO IN MATERIA DI QUALITÀ TECNICA (CONTINUITÀ, REGOLARITÀ, E SICUREZZA DEL SERVIZIO)	
		QUALITÀ TECNICA=NO	QUALITÀ TECNICA=SI
PREVISIONI DI OBBLIGHI IN MATERIA DI QUALITÀ CONTRATTUALE	QUALITÀ CONTRATTUALE=NO	SCHEMA I LIVELLO QUALITATIVO MINIMO	SCHEMA III LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO
	QUALITÀ CONTRATTUALE=SI	SCHEMA II LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO	SCHEMA IV LIVELLO QUALITATIVO AVANZATO

GESTORI DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI

I gestori del servizio di gestione integrata dei rifiuti sono:

a) Servizio di raccolta, trasporto e smaltimento rifiuti: TEKNO SERVICE SRL – contatti:

Sito istituzionale: www.teknoserviceitalia.com

Numero verde: 800 681 650

indirizzo mail: info@teknoserviceitalia.com

b) Servizio di gestione delle tariffe e rapporti con l'utenza: COMUNE DI PIEVE ALBIGNOLA – Ufficio tributi
Via Stazione snc - 27030 Pieve Albignola PV - contatti:

Sito istituzionale: www.comune.pievealbignola.pv.it

Tel.: 0382999037

Numero verde 800 200 016

indirizzo mail: comunepievealbignola@libero.it

PREMESSA GESTORE TARIFFA E RAPPORTO CON GLI UTENTI

Le indicazioni presenti nel seguente documento (Carta della Qualità) rappresentano un impegno scritto assunto dal Gestore Tariffa e Rapporto con gli Utenti, **Comune di Pieve Albignola**, nei confronti dei cittadini, orientato a rendere i pubblici servizi meglio rispondenti alle esigenze effettive degli utenti e a migliorarne la qualità complessiva.

La Carta in particolare:

- individua i principi fondamentali cui deve attenersi il Gestore dei servizi, nello svolgimento del servizio affidato;
- individua gli standard di qualità del servizio che il Gestore si impegna a rispettare nel condurre le proprie attività;
- definisce i diritti di partecipazione, informazione e reclamo degli utenti;

La Carta è redatta nel rispetto delle norme regionali e nazionali.

La disciplina del servizio oggetto della Carta, in riferimento al Comune, è contenuta anche nei seguenti documenti, ai quali si rimanda per eventuali necessità di approfondimento:

Regolamento per l'applicazione della tariffa (TARI), in cui sono indicati i criteri applicativi della tariffa/tassa sui rifiuti quali soggetti passivi, superfici soggette, modalità di calcolo, agevolazioni e riduzioni, modalità di riscossione, accertamenti e contenzioso, rimborsi, sanzioni ed interessi per omessi pagamenti e omesse o infedeli dichiarazioni (disponibile sulla sezione amministrazione trasparente del sito internet del Comune).

La TARI, istituita ai sensi del comma 639 dell'art. 1 della L. n. 147/2013, è il tributo destinato alla copertura dei costi relativi al servizio di gestione dei rifiuti urbani, svolto in regime di privativa dai Comuni.

La TARI è dovuta da chiunque possieda o detenga a qualsiasi titolo locali o aree scoperte, a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani.

La TARI dovuta dagli utenti di ogni Comune è determinata annualmente, in ossequio al Contratto di Servizio e al MTR-2 ARERA, sulla base del Piano Finanziario redatto dai gestori e approvato in via definitiva da ARERA.

Il suo ammontare complessivo viene ripartito fra gli utenti domestici e non domestici sulla base di apposita delibera di Consiglio Comunale, con la quale vengono approvate le tariffe.

PREMESSA GESTORE RACCOLTA E TRASPORTO E SPAZZAMENTO E LAVAGGIO

L'attuale gestore della raccolta e trasporto rifiuti TEKNO SERVICE SRL ha incarico provvisorio in attesa dell'espletamento della gara per l'affidamento del servizio per i Comuni di Mede, Lomello, Olevano di Lomello, Ottobiano, Pieve Albignola, Scaldasole, Valeggio e Villa Biscossi convenzionati.

RIFERIMENTI DEL GESTORE TRU: Comune di PIEVE ALBIGNOLA

Di seguito si sintetizzano i riferimenti

Funzionario Responsabile del tributo: Enza Ramella

Email: comunepievealbignola@libero.it

Indirizzo: Via Stazione snc - 27030 Pieve Albignola PV

Accesso ai servizi da parte degli utenti

Di seguito si indicano i canali a disposizione degli utenti per l'accesso ai servizi a distanza:

Sportello online: consultabile sul sito istituzionale del Comune www.comune.pievealbignola.pv.it ed accessibile tramite le credenziali riscontrabili sull'avviso di pagamento TARI

Numero Verde: 800 200 016

Posta ordinaria: Via Stazione snc - 27030 Pieve Albignola PV

Email: comunepievealbignola@libero.it

PEC: comune.pievealbignola@legalpec.it

RIFERIMENTI DEL GESTORE RT E SL: TEKNO SERVICE SRL

Di seguito si sintetizzano i riferimenti

Email: info@teknoserviceitalia.com

Indirizzo: Via Dell'Artigianato 10 10045 Piossasco (TO)

Accesso ai servizi da parte degli utenti

Di seguito si indicano i canali a disposizione degli utenti per l'accesso ai servizi a distanza:

Numero Verde: 800 681 650

Posta ordinaria: Via Dell'Artigianato 10 10045 Piossasco (TO)

Email: info@teknoserviceitalia.com

PEC: teknoserviceitalia@pec.it

MODALITÀ DI PRELIEVO

La modalità di prelievo vigente nella Gestione, **Comune di Pieve Albignola** è:

TARI TRIBUTO PRESUNTIVA (Metodo normalizzato Art. 1, comma 651 legge 147/2013)

Il comune nella commisurazione della tariffa tiene conto dei criteri determinati con il regolamento di cui al decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158. Il titolare dell'incasso del tributo è il Comune.

MODALITÀ DI RISCOSSIONE

La modalità di riscossione vigente nell'ambito gestionale è:

Direttamente in capo al Comune

MODALITÀ DI ATTRIBUZIONE DELLA PARTE VARIABILE

La modalità di attribuzione della parte variabile dei costi vigente nell'ambito gestionale è quella **parametrica**. Nello specifico sia per le utenze **domestiche** che per le utenze **non domestiche** vengono utilizzati gli **indici DPR 158/99**.

PRINCIPI FONDAMENTALI

I gestori del servizio integrato di gestione dei rifiuti rispettano i seguenti principi fondamentali:

- **Rispetto delle normative e onestà:** i servizi e le attività sono gestiti secondo le migliori tecnologie e modalità operative, e comunque nel rispetto delle regole e dei principi generali previsti dalla vigente legislazione;
- **Eguaglianza di trattamento:** l'erogazione dei servizi è ispirata al principio di uguaglianza dei diritti degli utenti e senza discriminazione di sesso, razza o religione. Viene, inoltre, garantita la parità di trattamento degli utenti stessi, a parità di condizioni del servizio prestato nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura;
- **Imparzialità:** il servizio viene prestato con obiettività, equità, giustizia e imparzialità nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono;
- **Continuità:** viene assicurato un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni e, qualora queste dovessero verificarsi, i tempi di disservizio andranno limitati al minimo;
- **Chiarezza e trasparenza:** deve essere garantita un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio;
- **Efficienza ed efficacia:** i soggetti gestori perseguono l'obiettivo del continuo e progressivo miglioramento dei servizi, adottando soluzioni tecnologiche e organizzative adeguate al continuo incremento dell'efficienza e dell'efficacia delle prestazioni erogate a tutela del cittadino e della qualità ambientale;
- **Partecipazione:** l'utente ha il diritto di richiedere ai soggetti gestori tutte le informazioni e i chiarimenti che lo riguardano, a presentare reclami e istanze, a produrre memorie e documenti;
- **Tutela dell'ambiente:** nell'attuazione dei propri compiti i soggetti gestori 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;
- **Cortesia:** i gestori si impegnano a garantire agli utenti un rapporto basato sulla cortesia, educazione e rispetto;
- **Semplificazione delle procedure:** i gestori si impegnano a proporre all'utente procedure semplici e ne facilita l'accesso alla documentazione.

DESCRIZIONE DEI SERVIZI EROGATI

I Servizi di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani, sia domiciliare che stradale, riguardano:

- indifferenziati per le utenze domestiche e non domestiche;
- carta e cartone per le utenze domestiche e non domestiche;
- imballaggi in plastica per le utenze domestiche e non domestiche;
- vetro e imballaggi metallici per le utenze domestiche e non domestiche;
- di natura organica (frazione umida) per le utenze domestiche e non domestiche;
- ingombranti per le utenze domestiche (raccolta domiciliare).

Raccolta e trasporto dei rifiuti urbani indifferenziati (secco residuo) per le utenze domestiche e non domestiche

Il servizio consiste nella raccolta domiciliare e nel trasporto dei rifiuti urbani indifferenziati (secco residuo) presso le utenze domestiche e non domestiche, a mezzo svuotamento idonei contenitori.

La frequenza è settimanale nel giorno di martedì.

Raccolta e trasporto dei rifiuti urbani di natura organica (frazione umida) per le utenze domestiche e non domestiche

Il servizio consiste nella raccolta domiciliare e trasporto dei rifiuti urbani organici putrescibili quali scarti di cucina (organico), scarti di frutta e verdura, fondi di caffè, fiori recisi, ecc., presso le utenze domestiche e non domestiche, a mezzo svuotamento idonei contenitori.

La frequenza è bisettimanale nei giorni di martedì e venerdì.

Raccolta e trasporto dei rifiuti urbani costituiti da carta/cartone per le utenze domestiche e non domestiche

Il servizio consiste nella raccolta domiciliare e nel trasporto dei rifiuti urbani, costituiti da carta/cartone, per le utenze domestiche e non domestiche.

La frequenza è settimanale nel giorno di giovedì.

Raccolta e trasporto dei rifiuti urbani costituiti da imballaggi in plastica per le utenze domestiche e non domestiche

Il servizio consiste nella raccolta domiciliare e nel trasporto dei rifiuti urbani costituiti da imballaggi in plastica per le utenze domestiche e non domestiche.

La frequenza è settimanale nel giorno di venerdì.

Raccolta e trasporto dei rifiuti urbani costituiti da vetro e imballaggi metallici per le utenze domestiche e non domestiche

Il servizio consiste nella raccolta stradale e nel trasporto dei rifiuti urbani costituiti da vetro e da imballaggi metallici per le utenze domestiche e non domestiche (bottiglie in vetro, vasetti, bicchieri, lattine, barattolame, ecc.), a mezzo svuotamento idonei contenitori stradali.

Raccolta e trasporto dei rifiuti urbani ingombranti/RAEE

Il servizio consiste nella raccolta, dei rifiuti urbani ingombranti/RAEE provenienti da locali e luoghi adibiti ad uso di civile abitazione.

In generale, vengono considerati ingombranti, tutti quei rifiuti di grandi dimensioni (divani, sedie, reti dei letti ecc.).

Il servizio consiste nella raccolta presso il domicilio una volta al mese per ogni utenza che ne faccia richiesta, previa prenotazione agli uffici comunali, per un massimo di n. 5 pezzi per ritiro,.

Ai sensi dell'art. 29.4, punto b) del TQRIF il Comune stabilisce un corrispettivo di €. 10,00 per ogni ritiro.

SERVIZIO DI GESTIONE TARIFFE E RAPPORTI CON L'UTENZA

• Riscossione della TARI

L'importo della TARI da versare al Comune viene quantificato una volta l'anno dall'Ufficio Tributi sulla base delle Tariffe approvate dal Consiglio Comunale ai sensi della normativa vigente; viene comunicato con apposito avviso di pagamento 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 su territorio comunale mediante la richiesta di attivazione del servizio, oppure che è stato accertato d'ufficio.

Il versamento della tassa annuale deve essere effettuato alle scadenze stabilite dal provvedimento comunale, mediante l'utilizzo dei modelli di pagamento F24 inviati congiuntamente all'avviso di pagamento stesso, presso qualunque intermediario autorizzato.

RISPETTO E TUTELA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI

In applicazione del "Testo Unico per la regolazione della Qualità del Servizio di gestione dei Rifiuti urbani (TQRIF)" approvato con Del. N. 15/2022/R/Rif assunta dall'Autorità di Regolazione per l'Energia Reti e Ambiente (ARERA) in data 18/01/2022 devono essere garantiti i seguenti obblighi minimi:

QUALITÀ CONTRATTUALE

Modalità di attivazione del servizio – il modulo relativo alla richiesta di attivazione del servizio è scaricabile dalla home page del sito internet del Comune di Pieve Albignola in modalità stampabile ed è, inoltre, disponibile presso l'ufficio sito in Via Stazione, snc; Il Comune di Pieve Albignola provvede a formulare, entro 30 giorni lavorativi, risposta alle richieste pervenute.

Modalità per la variazione o cessazione del servizio - il modulo relativo alla richiesta di attivazione del servizio è scaricabile dalla home page del sito internet del Comune di Pieve Albignola in modalità stampabile ed è, inoltre, disponibile presso l'ufficio sito in Via Stazione, snc; Il Comune di Pieve Albignola provvede a formulare, entro 30 giorni lavorativi, risposta alle richieste pervenute.

Procedura per la gestione dei reclami - il modulo per il reclamo è scaricabile dalla home page del sito internet del Comune di Pieve Albignola in modalità stampabile ed è, inoltre, disponibile presso l'ufficio sito in Via Stazione, snc; Il Comune di Pieve Albignola provvede a formulare, entro 30 giorni lavorativi, risposta alle richieste pervenute.

Procedura per la gestione delle richieste scritte di informazioni - il modulo per la richiesta scritta di informazioni è scaricabile dalla home page del sito internet del Comune di Pieve Albignola in modalità stampabile ed è, inoltre, disponibile presso l'ufficio sito in Via Stazione, snc; Il Comune di Pieve Albignola provvede a formulare, entro 30 giorni lavorativi, risposta alle richieste pervenute.

Procedura per la gestione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati - il modulo per la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati è scaricabile dalla home page del sito internet del Comune di Pieve Albignola in modalità stampabile ed è, inoltre, disponibile presso l'ufficio sito in Via Stazione, snc; Il Comune di Pieve Albignola provvede a formulare, entro 60 giorni lavorativi, risposta alle richieste pervenute.

Servizio telefonico – è disponibile il numero verde **800 200 016** totalmente gratuito a cui l'utente può

rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza.

Servizio ritiro su chiamata rifiuti ingombranti – TEKNO SERVICE SRL effettua il ritiro su chiamata dei rifiuti ingombranti a domicilio senza oneri aggiuntivi per un ritiro mensile e con un limite di cinque (5) pezzi per ritiro. La richiesta di ritiro può essere effettuata via e-mail, telefonicamente, ovvero presso l'ufficio sito in Via Stazione, snc.

Modalità per la segnalazione di disservizi e la presentazione delle richieste di riparazione - La segnalazione per disservizi può essere presentata dall'utente a mezzo posta, via e-mail o presso l'ufficio sito in Via Stazione, snc; il Comune di Pieve Albignola provvede ad intervenire in seguito a segnalazione di disservizi entro 5 giorni lavorativi, mentre entro 10 giorni lavorativi provvede alla riparazione di attrezzature per la raccolta domiciliare.

QUALITÀ TECNICA

Continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto rifiuti – TEKNO SERVICE SRL predispone e rende disponibile all'utenza:

- il programma delle attività di raccolta e trasporto con indicazione per ciascuna strada/via della gestione e su base giornaliera, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività e la frazione di rifiuto oggetto di raccolta.

Sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani - Per le segnalazioni di situazioni di pericolo inerenti al servizio TEKNO SERVICE SRL dispone di numero verde gratuito dedicato raggiungibile 24 ore su 24 sia da rete fissa che da rete mobile n. **800 681 650**; il tempo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento, deve essere pari a quattro (4) ore.

TUTELA DELLA PRIVACY

Il contribuente che comunica agli uffici competenti i propri dati viene informato, ai sensi del GDPR 2016/679/UE che gli stessi saranno utilizzati ai soli fini istituzionali e la loro comunicazione ad altri soggetti è ammessa solo se norme di legge o regolamentari lo prevedono e, comunque, sempre ed unicamente per lo svolgimento di funzioni istituzionali.

VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

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 30/60 giorni mediante avviso sul sito internet del Comune e attraverso la documentazione allegata al primo documento di riscossione utile.

La Carta è disponibile sul sito internet del comune all'indirizzo www.comune.pievealbignola.pv.it nonché presso l'Ufficio sito in Via Stazione, snc – 27030 Pieve Albignola PV.

Fatto, letto e firmato.

IL PRESIDENTE
f.to MARINI CLAUDIO

IL SEGRETARIO COMUNALE
f.to Dott. Mariano CINGOLANI

CERTIFICATO DI PUBBLICAZIONE

Il sottoscritto Segretario Comunale certifica che la presente deliberazione in data odierna viene pubblicata in copia mediante affissione all'Albo Pretorio Comunale, pubblicazione online, ove resterà per 15 giorni consecutivi.

Pieve Albignola, li 03/05/2023

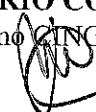
IL SEGRETARIO COMUNALE
f.to Dott. Mariano CINGOLANI

Copia conforme all'originale, in carta libera per uso amministrativo.

Pieve Albignola, li 03/05/2023



IL SEGRETARIO COMUNALE
(Dott. Mariano CINGOLANI)



CERTIFICATO DI ESECUTIVITA'

- Perché dichiarata immediatamente eseguibile (art. 134, 4° comma, D.Lgs 18 agosto 2000, n. 267)
- Per la scadenza dei 10 giorni dalla pubblicazione (art.134, 3° comma, D.Lgs. 18 agosto 2000, n.267)

Pieve Albignola, li _____

IL SEGRETARIO COMUNALE