

**Comune di
MONTEFLAVIO**

TQRIF

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

ANNO 2022

Delibera ARERA 15/2022/R/rif

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

INDICE

La Carta di Qualità dei Servizi di Igiene Urbana	2
1 PREMESSA	2
2 MODALITÀ OPERATIVE E RAPPORTO CON L'UTENZA.....	2
3 OBIETTIVI.....	3
4 PRINCIPI.....	3
5 VALIDITÀ DELLA CARTA	4
6 DOVE RICHIEDERLA	5
7 ACCESSIBILITÀ ALLE INFORMAZIONI	5
8 TUTELA DELLA PRIVACY.....	5
9 ORGANISMO DI CONCILIAZIONE.....	5
La GESTIONE CONTRATTUALE	6
10 GESTIONE DELLA TARIFFA E DEL RAPPORTO CON GLI UTENTI Errore. Il segnalibro non è definito.	
11 OGGETTO.....	6
12 IL RAPPORTO CONTRATTUALE	7
12.1 TARI.....	7
12.2 Attivazione del servizio	7
12.3 Variazione e cessazione del servizio	8
12.4 Reclami, rettifiche.....	8
12.5 Fatturazione	8
12.6 Rettifiche	9
12.7 Morosità	9
12.8 Diritto di accesso agli atti.....	9
12.9 Informazioni al Contribuente.....	9
12.10 Conoscenza degli atti e semplificazione	10
13 DIRITTI E DOVERI DEI CONTRIBUENTI.....	10
14 STANDARD RELATIVI ALLA CONTINUITÀ DEL SERVIZIO.....	11
GESTIONE SERVIZI RACCOLTA RIFIUTI	13
15 L'AZIENDA E LE SUE CERTIFICAZIONI	Errore. Il segnalibro non è definito.
16 I GLI STRUMENTI	14
17 GLI STANDARD DI QUALITA'	14
18 SERVIZIO DI RACCOLTA DEI RIFIUTI	15
19 STANDARD RELATIVI ALLA CONTINUITÀ DEL SERVIZIO	18

La Carta di Qualità dei Servizi di Igiene Urbana

1 PREMESSA

La Carta dei Servizi rappresenta l'impegno del soggetto Gestore dei Servizi ad assicurare il massimo livello di qualità del servizio nei confronti degli Utenti, nel rispetto dei principi, delle regole e degli standard in essa prestabiliti, in modo da garantire la chiarezza del rapporto ed il miglioramento continuo del servizio anche attraverso l'individuazione di idonei strumenti di controllo e monitoraggio. A tal fine, la Carta dei Servizi si propone di illustrare le caratteristiche dei servizi erogati mediante la definizione degli standard di qualità dei servizi, dei diritti dei degli Utenti e delle modalità di tutela.

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

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

2 MODALITÀ OPERATIVE E RAPPORTO CON L'UTENZA

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

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

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

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

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

Comune di MONTEFLAVIO

Gestore dei Servizi Raccolta e trasporto rifiuti (GESTORE TECNICO)

DIODORO ECOLOGIA

Gestore dei Servizi Spazzamento e lavaggio strade (GESTORE TECNICO)

Comune di Monteflavio

Il GESTORE INTEGRATO dei Servizi (di seguito **GESTORE**) è il **Comune di MONTEFLAVIO**.

3 OBIETTIVI

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

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

La Carta dei Servizi stabilisce:

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

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

Gli obiettivi perseguiti sono:

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

4 PRINCIPI

IL GESTORE:

- Eroga i servizi nel rispetto dei principi di eguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficienza, efficacia, economicità, obiettività e di quanto previsto nel contratto di servizio. Viene garantito uguale trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia tra le diverse aree geografiche, anche quando le stesse non siano agevolmente raggiungibili, sia tra le diverse categorie o fasce di Cittadini, con particolare attenzione nei confronti di soggetti portatori di handicap, anziani e Cittadini appartenenti a fasce sociali deboli.
- Ha quale impegno prioritario la garanzia di un servizio continuo e regolare e di porre in atto tutte le azioni necessarie per le esigenze dell'intera comunità. Tutto il personale è chiamato a

collaborare al fine della migliore conduzione dei servizi, consapevole che l'impegno relativo a qualità, sicurezza, salute e ambiente è parte integrante della propria mansione.

- Garantisce la partecipazione dei Cittadini, sia singolarmente che attraverso le associazioni e i comitati di quartiere, attivando forme di collaborazione finalizzate ad assicurare la corretta effettuazione del servizio. A questo fine ciascun Cittadino può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per migliorare l'erogazione del servizio secondo le modalità indicate nel presente documento. Gli elementi presenti nella Carta dei Servizi costituiscono informazioni sulle quali tutti gli utenti potranno indicare eventuali carenze o mancanza di esecuzione.
- Si impegna ad adottare misure idonee al raggiungimento degli obiettivi e a migliorare con continuità i livelli di efficacia ed efficienza del servizio, ricercando soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali che facilitino e migliorino il rapporto con i Cittadini.
- Si rapporta ai Cittadini con rispetto e cortesia ed agevola l'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi attraverso procedure amministrative semplici e informazioni esaustive, nel rispetto dei principi di chiarezza e trasparenza.
- Garantisce al Cittadino il diritto di accesso alle informazioni aziendali che lo riguardano. Tale diritto è esercitato ai sensi della Legge 7 agosto 1990, n. 241 ed il DPR 27 giugno 1992, n. 352 che disciplinano le modalità di accesso agli atti amministrativi.
- Determina gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica che devono essere rispettati, individuando il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori (Allegato 1).

5 VALIDITÀ DELLA CARTA

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

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

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

6 DOVE RICHIEDERLA

È possibile richiedere o avere gratuitamente la Carta:

- Scaricandola dal sito : www.comune.monteflavio.rm.it
- Presso l'ufficio TRIBUTI/TECNICO
- Presso gli uffici Comunali in Monteflavio Via IV Novembre 24

7 ACCESSIBILITÀ ALLE INFORMAZIONI

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

- a) Ufficio Clienti, presso il quale è possibile ottenere tutte le informazioni utili ed il materiale cartaceo relativo ai servizi resi dai Gestori.
- b) Sportello telefonico attraverso il quale è possibile:
 - ottenere informazioni relative ai servizi erogati;
 - avanzare reclami e segnalazioni di disservizi;
- c) Servizio Fax
- d) Servizio di posta elettronica e PEC
- e) Sito internet contenente le informazioni utili sull'attività dei soggetti Gestori e l'illustrazione dei servizi erogati.

In Allegato 2 i riferimenti.

8 TUTELA DELLA PRIVACY

Il trattamento dei dati personali degli Utenti nell'erogazione dei Servizi avviene nel rispetto delle disposizioni di cui al d.lgs. 196/2003, assicurando l'esercizio dei diritti previsti all'art. 7 del medesimo decreto.

9 ORGANISMO DI CONCILIAZIONE

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

Al momento della presentazione del reclamo, il contribuente deve fornire tutti gli elementi in suo possesso (nome dell'incaricato che aveva seguito la pratica, eventuali fotocopie della medesima etc.) relativamente a quanto si ritiene oggetto di violazione, affinché la società possa provvedere ad una ricostruzione dell'iter seguito. Il GESTORE si attiva tempestivamente per la risoluzione della problematica e risponde entro 30 giorni lavorativi intercorrenti dalla data di ricevimento del reclamo. Se l'Utente non sarà soddisfatto, potrà ricorrere all'Organismo di conciliazione. L'Organismo di conciliazione è convocato su semplice richiesta dell'Utente per dirimere, in sede extragiudiziale, eventuali controversie che possano intervenire tra il soggetto gestore e l'Utente.

La GESTIONE CONTRATTUALE

10 GESTIONE DELLA TARIFFA E DEL RAPPORTO CON GLI UTENTI

Il GESTORE, nell'ambito della potestà regolamentare prevista dall'art. 52 del Decreto Legislativo n° 446/97, istituisce e disciplina la componente TARI dell'Imposta Unica Comunale "IUC" prevista dai commi dal 639 al 705 della legge n° 147/2013 e diretta alla copertura dei costi relativi al servizio di gestione dei rifiuti, in particolare stabilendo le condizioni, modalità e obblighi strumentali per la sua applicazione.

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

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

11 OGGETTO

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

La carta dei servizi ha lo scopo di attuare gli strumenti di comunicazione necessari al miglioramento dei procedimenti per rendere pienamente legittimo il rapporto Cittadini e Società Mista, avviando in tal modo le necessarie procedure per rendere la fiscalità locale rispondente alle aspettative regolate dalle leggi vigenti

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

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

12 IL RAPPORTO CONTRATTUALE

12.1 TARI

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

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

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

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

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

Il COMUNE effettua il calcolo del tributo e invia ai contribuenti il Modello F24 precompilato. All'importo della TARI, deliberato dal COMUNE, si aggiunge l'Addizionale Provinciale, nella misura determinata dalla Provincia, a cui viene riversata totalmente.

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

12.2 Attivazione del servizio

L'utente entro 90 giorni solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile si impegna a richiedere **l'attivazione del servizio** (avvio del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani) al GESTORE mediante posta, mail o sportello fisico e online compilando il modulo appositamente redatto che può essere scaricato direttamente dal sito WEB oppure direttamente richiesti presso lo SPORTELLO TARI.

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

12.3 Variazione e cessazione del servizio

Le **richieste di variazione del servizio** (modifica dei presupposti per il pagamento della tariffa) o **cessazione del servizio** (decadenza dei presupposti per il pagamento della tariffa e la contestuale disattivazione del servizio di raccolta), dovranno essere inviate al GESTORE, entro 90 giorni solari dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione, allo SPORTELLO TARI GESTORE mediante posta elettronica o presentate direttamente presso lo sportello TARI utilizzando i moduli appositamente redatti che possono essere scaricati direttamente dal sito WEB www.comune.monteflavio.rm.it del GESTORE oppure direttamente richiesti presso gli Uffici Comunali

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

12.4 Reclami, rettifiche

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

Il GESTORE garantisce entro trenta (30) giorni una risposta motivata ai reclami in modo chiaro e comprensibile. Entro sessanta (60) giorni lavorativi l'ufficio preposto risponde alla richiesta di rettifica degli importi addebitati.

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

12.5 Fatturazione

Ai fini contrattuali l'utente ha l'obbligo di corrispondere il costo del servizio goduto entro e non oltre 20 giorni solari e vengono garantite la seguente modalità di pagamento:

- F24;
- Versamento presso sportelli postali;
- PagoPa;
- Versamento presso sportello bancari;

Il pagamento deve essere effettuato in n. 2 rate, salvo conguaglio. È comunque consentito il pagamento in un'unica soluzione entro la scadenza della prima rata.

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

12.6 Rettifiche

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

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

Lo sportello TARI in caso di rettifica degli importi, previa richiesta scritta da parte dell'utenza procede alla restituzione delle somme dovute attraverso la riduzione nel primo documento di riscossione utile. Il tempo di rettifica con comunicazione non sarà mai superiore a 120 giorni.

12.7 Morosità

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

Per il periodo di ritardato pagamento il GESTORE applica gli interessi di mora;

Trascorsi trenta (30) giorni di calendario dalla scadenza della fattura senza che sia avvenuto il pagamento il GESTORE provvederà ad inviare all'utente mediante raccomandata A/R la copia o gli estremi delle fatture non pagata.

In mancanza del pagamento il GESTORE provvederà al recupero del credito per vie legali.

Il Comune avendo la facoltà di affidare l'accertamento e la riscossione della TARI ai soggetti abilitati, sarà il soggetto interessato, secondo normativa vigente, ad applicare tutte le procedure necessarie per il recupero del credito, interessi, e sanzioni.

12.8 Diritto di accesso agli atti

È garantito l'accesso agli atti dell'Ente gestore in conformità alla L. 7 agosto 1990 n. 241.

In particolare, l'Utente ha diritto di esaminare documenti o atti che lo riguardino e di farne copia a sue spese.

La richiesta di accesso deve essere motivata e indirizzata al GESTORE che ha trenta (30) gg per rispondere.

12.9 Informazioni al Contribuente

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

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

Il GESTORE provvede a dare esecuzione a quanto sopra fornendo ai Cittadini tutte le notizie utili in ordine agli orari di apertura degli Uffici, alla loro localizzazione ai numeri di telefono utili, alla posta

elettronica ed a quant'altro necessario al riguardo, oltre ai nominativi dei Responsabili dei singoli tributi.

12.10 Conoscenza degli atti e semplificazione

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

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

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

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

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

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

Prima di procedere alla notifica di atti derivati dall'accertamento di tributi risultanti dalle comunicazioni o dichiarazioni qualora sussistano incertezze su aspetti rilevanti della fattispecie, il GESTORE può invitare il contribuente, con mezzi idonei, a fornire i chiarimenti necessari o a produrre i documenti mancanti entro il termine indicato dalla normativa vigente o entro quello concordato con il Comune stesso.

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

13 DIRITTI E DOVERI DEI CONTRIBUENTI

I dipendenti ed i collaboratori a cui sia affidata l'attività di accertamento, liquidazione e riscossione di tributi comunali sono obbligati ad un corretto comportamento nei confronti dei Contribuenti fornendo le informazioni e gli aiuti richiesti, compatibilmente con le esigenze di servizio e nel rispetto delle norme sulla privacy, per cui l'accesso dei cittadini alle informazioni ed agli atti tributari che li

riguardano è organizzato in modo da tutelarne la riservatezza. I contribuenti debbono rispettare gli orari stabiliti, accedendo agli Uffici del GESTORE secondo le regole del buon comportamento.

14 STANDARD RELATIVI ALLA CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

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

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

Parametro qualità	Standard minimo garantito
Periodo apertura al pubblico degli sportelli TARI	Almeno 3 ore nei giorni di apertura al pubblico
Periodo apertura numero verde per le informazioni relative alla TARI	Almeno 3 ore al giorno (dal lunedì al venerdì)
Tempi riscontro richieste/suggerimenti/reclami scritti degli utenti, a partire data di ricevimento	Entro 30 giorni
Periodicità emissione fatture relative alla Tariffa	Entro l'anno di riferimento del tributo con emissione di Fattura DUE rate anno, con possibilità di pagamento in unica soluzione
Periodicità emissione avvisi bonari	Entro I SEMESTRE anno successivo di riferimento del tributo:
Tempo rettifica fatturazione, dalla ricezione della richiesta scritta	Entro 60 giorni, per le posizioni escluse dai conguagli dell'ordinario ciclo di fatturazione. Entro la prima fatturazione utile, per le posizioni rientranti nell'ordinario ciclo di
Termine scadenza pagamento fattura o avviso bonario	30 giorni di calendario dalla data di emissione della fattura/avviso bonario
Tempo invio solleciti di pagamento all'utente a partire scadenza fattura	90 giorni dalla scadenza della fattura
Tempo invio rimborso spettante a seguito reclamo scritto	Entro 12 mesi
Sportello al Pubblico Indicazione di soluzioni sulla base delle problematiche prospettate	In tempo reale, nei giorni indicati di ricevimento pubblico. Tempo di attesa massimo 25 minuti. Nei mesi successivi all'emissione del ruolo è possibile che i tempi di attesa siano leggermente superiori e comunque non superiori a 40 minuti nelle ore centrali del
Emissione ruolo ordinario Predisposizione su supporto informatico dell'elenco dei contribuenti per partita con imposta dovuta ed altri parametri come previsti per legge	Le tempistiche saranno concordate con il Servizio Entrate che ne richiederà la lavorazione.

<p>Emissione ruolo straordinario Predisposizione su supporto informatico dell'elenco dei contribuenti per partita con imposta dovuta ed altri parametri come previsti per legge</p>	<p>Ogni qualvolta gli accertamenti d'ufficio lo rendano necessario</p>
<p>Emissione questionari Invio di questionari con richiesta di planimetrie al fine di evitare sopralluoghi</p>	<p>Ogni volta che si presentano nuove iscrizioni e/o denunce di variazioni</p>

GESTIONE SERVIZI RACCOLTA RIFIUTI

I servizi di igiene urbana nel territorio del COMUNE sono stati affidati tramite gara d'appalto a **DIODORO ECOLOGIA**.

15 L'AZIENDA E LE SUE CERTIFICAZIONI

La Diodoro Ecologia Srl è una vivace realtà imprenditoriale che da anni opera con successo nel campo dei servizi pubblici di igiene urbana e ambientale, operando tra il Lazio e l'Abruzzo e nella maggioranza dei comuni da essa gestita la % di raccolta differenziata ha raggiunto se non addirittura superato il 70% .

La Diodoro Ecologia Srl si fregia delle seguenti Certificazioni

- Certificazione di Qualità UNI EN ISO 9001:2015;
- certificazione per l'Ambiente UNI EN ISO 14001:2015;
- certificazione per la Sicurezza dei lavoratori ISO 45001:2018
- certificazione SA8000: 2014

Il Sistema di Gestione per Qualità, Ambiente e Sicurezza Viene verificato annualmente da un Ente di certificazione riconosciuto e accreditato da "ACCREDIA".

Tutti i certificati sono liberamente visionabili sul sito internet aziendale nella sezione Società > Certificazioni

16 GLI STRUMENTI

L'Azienda Diodoro Ecologia Srl opera sul territorio del comune di Monteflavio (Rm) servendo un bacino di:

SUPERFICIE: 16.84 km²

RESIDENTI: 1190 abitanti

SEDE DIREZIONALE: Via Accolle Nr. 18, 64026 Roseto degli Abruzzi

SEDE OPERATIVA: Monteflavio (Rm)

NR. DIPENDENTI SEDE OPERATIVA: 2 addetti raccolta

PARCO VEICOLARE : n. 2 automezzi trasporti speciali

17 GLI STANDARD DI QUALITÀ

L'Azienda, per monitorare i fattori considerati determinanti per la riuscita del servizio, si prefigge standard qualitativi e quantitativi dalle proprie prestazioni.

Alcuni di tali parametri hanno carattere generale ed attengono al complesso delle prestazioni; altri hanno carattere specifico e del loro rispetto il cittadino-utente può chiedere rendiconto diretto.

L'Azienda assicura l'aggiornamento periodico degli standard prefissati al fine di provvedere ad adeguamenti quali-quantitativi in linea con le esigenze dei servizi

18 SERVIZIO DI RACCOLTA DEI RIFIUTI

I rifiuti solidi urbani vengono raccolti con diverse modalità in funzione delle caratteristiche insediative e urbanistiche (centro storico, 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, degli obiettivi di raccolta differenziata e, infine, della pianificazione prevista dal gestore.

Richiamando l'obbligo per l'utenza, domestica e non domestica, di 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), il gestore si impegna a mantenere sempre ben evidenziate le frazioni di rifiuti cui questi sono destinati.

Le modalità di raccolta, esposizione, conferimento rifiuti (ivi compreso il conferimento nei centri di raccolta) sono quelle indicate nell'apposito materiale informativo messo a disposizione sul sito internet del Gestore e, se previsto dagli accordi con l'Ente territorialmente competente, distribuiti all'utente finale.

Ordinariamente il servizio di raccolta dei rifiuti urbani può essere svolto tramite:

- raccolta rifiuti porta a porta
- raccolta stradale
- raccolta di prossimità
- centro di raccolta
- servizi su chiamata per ingombranti e RAEE
- raccolta differenziata con contenitori stradali specifici (medicinali, pile esauste, indumenti usati)

18.1 Raccolta rifiuti porta a porta

Il servizio consiste nel ritiro delle diverse frazioni merceologiche tramite passaggio a domicilio calendarizzato. Il sistema prevede un conferimento tramite sacchi, mastelli, bidoni o altri idonei contenitori preventivamente esposti a cura dei singoli utenti per il ritiro.

18.2 Raccolta stradale

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

18.3 Raccolta di prossimità

La raccolta di prossimità consiste in un sistema di prelievo dei rifiuti differenziati in prossimità della residenza di un gruppo di utenti, i quali devono conferire i propri rifiuti all'interno di cassonetti di

grasse dimensioni muniti di serratura, posti vicino al proprio numero civico di residenza.

18.4 Centro di raccolta

Area presidiata ed allestita per il conferimento gratuito di tipologie di rifiuti urbani non raccolte a domicilio.

L'Azienda s'impegna a che:

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

Le richieste che si porranno ai cittadini saranno di:

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

18.5 Servizi su chiamata

Ogni utente può prenotare gli interventi di raccolta a domicilio dei beni durevoli e dei rifiuti ingombranti telefonando al numero dedicato **800 959 579**, oppure **0765 422 580**, o tramite la specifica App Junker, messa a disposizione degli utenti e scaricabile con applicativi Android e IOS sui propri smartphone.

Diodoro Ecologia garantisce un ritiro mensile con limite a 5 pezzi per utenza, in linea con quanto previsto dall'art. 29 del TQRIF.

Sequenza di effettuazione dei servizi a chiamata

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

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

18.6 Programma di raccolta dei rifiuti

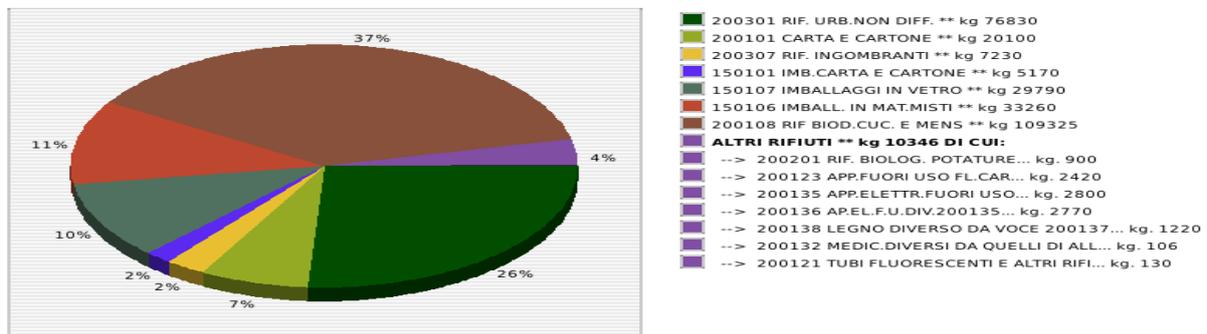
La programmazione del servizio di raccolta rifiuti è disponibile sul sito internet alla pagina:

<http://www.diodoroecologia.it/wp-content/uploads/2013/12/MONTEFLAVIO-MONTORIO-MORICONE-UD.pdf>

18.7 Andamento raccolta differenziata



Periodo: dal 01/01/2022 al 31/12/2022 Rifiuti: TUTTI Totale: kg. 292051 Comune: MONTEFLAVIO
ATTENZIONE: I dati riportati nel grafico sono da intendersi indicativi e potrebbero essere soggetti ad ulteriori adeguamenti



18.8 Servizi complementari

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

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

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

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

Nei comuni in cui non è presente un Centro di raccolta l'azienda organizza su base mensile delle giornate ecologiche in cui i cittadini possono conferire i rifiuti differenziati che non sono oggetto della raccolta domiciliare nel numero e misura stabiliti dall'ente comunale nei propri regolamenti

18.9 Standard specifici inerenti la raccolta dei rifiuti solidi urbani

La prestazione dei servizi si basa:

- su standard generali in base allo schema I Arera
- sulla continuità e sulla regolarità
- sulla qualità in base allo schema I Arera
- sulla tutela dell'ambiente

La fornitura dei contenitori per la raccolta differenziata è in capo all'azienda che consegna il numero sufficiente e necessario per far fronte alle richieste di nuove attivazioni ed eventuali sostituzioni da

parte degli utenti.

La frequenza di svuotamento dei contenitori viene rispettata indipendentemente dal livello di riempimento.

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

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

18.10 Continuità e regolarità dei servizi

L'Azienda s'impegna a garantire la continuità e la regolarità del servizio di igiene urbana, attraverso strumenti organizzativi che consentono il controllo sistematico delle attività di servizio programmate, quali:

- la presenza costante durante i turni di lavoro di assistenti addetti alla verifica dei servizi e alla risoluzione delle situazioni problematiche o impreviste
- il collegamento tra gli operatori ed il centro servizi a mezzo di sistema voce e SMS connessi al sistema di comunicazione telefonica
- il monitoraggio delle operazioni svolte da ciascuna unità operativa
- la disponibilità di un'officina di pronto intervento per la riparazione degli automezzi durante il turno di lavoro

L'Azienda s'impegna a garantire:

- la continuità e la regolarità dei servizi sopra elencati, sulla base delle frequenze previste nel capitolato/progetto
- ad assicurare l'organizzazione necessaria per garantire l'esecuzione dei servizi indispensabili in caso di:
 - sciopero del personale
 - condizione atmosferica particolarmente avversa

In caso di sciopero, oltre agli obblighi di capitolato / progetto, l'Azienda si impegna a concordare con i lavoratori - e con le strutture sindacali ove presenti - l'organizzazione funzionale e operativa destinata a garantire i servizi minimi indispensabili.

Compatibilmente con i necessari criteri di economicità e con le tecnologie offerte sul mercato dell'igiene urbana, l'Azienda è impegnata a limitare il disagio potenzialmente derivante all'utenza:

- per i rumori prodotti durante lo svuotamento dei contenitori e nelle operazioni di pulizia meccanizzata delle vie, adottando tutti gli accorgimenti che a ciò si rendono necessari

Per i servizi di igiene urbana vengono impiegati automezzi e motomezzi:

- idonei al trasporto dei rifiuti
- dotati di caratteristiche tecniche tese a limitare i rumori e gli odori e ad evitare le perdite di liquidi

- di dimensioni conformi alla viabilità della zona operativa
- tenuti in perfetta efficienza

Anche i cittadini contribuiscono alla qualità del servizio rispettando i criteri per la raccolta e il conferimento delle diverse tipologie di rifiuti e per l'igiene urbana contenuti nei Regolamenti Comunali e dai calendari scaricabili dal sito del Gestore.

Le richieste che si pongono ai cittadini sono:

- riporre i rifiuti in sacchi ben chiusi e conferire i sacchi all'interno dei contenitori stradali
- chiudere il coperchio del contenitore stradale per il conferimento
- conferire alla sera i rifiuti dalle ore 22 alle 05 sia nel periodo invernale che nel periodo estivo
- ove il contenitore solitamente utilizzato fosse pieno, non abbandonare il sacchetto a terra ma conferirlo messo sopra al contenitore stesso per dare meno ingombro possibile alla strada
- per i beni durevoli ed i rifiuti ingombranti di origine domestica prenotare il ritiro a domicilio tramite un numero dedicato o applicazioni
- per i rifiuti interessati dalle raccolte differenziate, utilizzare sempre le modalità di ogni specifica raccolta indicata sul calendario
- collaborare a tutte le forme di raccolta differenziata suddividendo i rifiuti in casa
- non mescolare i rifiuti urbani pericolosi assieme agli altri rifiuti
- segnalare al gestore la necessità di eventuali interventi aggiuntivi di raccolta differenziata
- nel dubbio, segnalare al gestore il rifiuto "diverso" prima di mescolarlo agli altri

19 RAPPORTI CON L'UTENZA

19.1 Servizio telefonico

Il Gestore assicura un servizio telefonico con operatore dedicato all'utenza, tramite Numero Verde gratuito.

Eventuali richieste di chiarimento sui servizi di raccolta rifiuti o di spazzamento stradale possono essere rivolte al **numero dedicato 800 959 579, oppure allo 0765 422 580** in orario di ufficio dalle 8 alle 13 dal lunedì al sabato.

19.2 App

Diodoro Ecologia ha reso disponibile agli utenti l'App Junker scaricabile gratuitamente dagli store per applicazioni Android e Apple. Tramite l'App l'utente potrà geolocalizzare i contenitori di prossimità degli abiti usati, delle pile esauste e dei farmaci, inviare segnalazioni, fare richieste di ritiro, vedere le giornate di raccolta ed eventuali variazioni.

19.3 Altri contatti

Sede Legale e Operativa: Via Accolle, 18 – 64026 Roseto degli Abruzzi (Te)

Sede Operativa Lazio: Via del Lavoro, 8 – 00065 Fiano Romano (RM)

Telefono (+39) 0765 422580

Fax (+39) 085 8931818

Mail info@diodoroecologia.it lazio@diodoroecologia.it

PEC info@pec.diodoroecologia.it

19.4 Informazione

L'Azienda assicura una puntuale informazione ai cittadini-utenti adottando, in particolare, i seguenti strumenti:

Materiale – bollettino informativo

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

Mass-media

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

Rapporti con il cittadino-utente

I dipendenti dell'Azienda sono tenuti a rapportarsi ai cittadini-utenti con rispetto e cortesia, a rispondere alle loro domande ed alle loro esigenze.

Gli operatori dell'Azienda sono altresì tenuti ad indicare le proprie generalità, sia nel rapporto personale, sia nelle comunicazioni telefoniche, al fine di facilitare gli utenti in caso di eventuale ripetizione del contatto.

Dovere di valutazione

Al fine di valutare la qualità del servizio reso, l'Azienda intende promuovere sondaggi presso i cittadini, per conoscerne il grado di soddisfazione.

Anche l'analisi dei reclami telefonici e dei reclami scritti inoltrati dagli utenti costituiscono per l'Azienda un utile riferimento per la definizione di programmi di miglioramento continuo dei servizi di igiene urbana e collaterali.

Sul sito sono pubblicati e accessibili questionari di soddisfazione del cliente sui servizi resi, nonché moduli di segnalazioni e reclami.

19.5 Procedure di reclamo

L'utente, in caso di mancato rispetto degli obblighi e degli standard qualitativi definiti nella presente Carta della qualità del servizio o delle condizioni di erogazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani da parte del Gestore, può presentare reclamo direttamente a Diodoro Ecologia, in forma scritta, attraverso i canali di contatto di posta elettronica indicati nei precedenti paragrafi e pubblicati sul sito internet, sia attraverso l'App Junker.

La procedura di reclamo non è applicabile a contestazioni o richieste di chiarimenti inerenti avvisi di accertamento relativi a recupero elusione/evasione della TARI, per le quali l'utente deve rivolgersi agli Uffici comunali competenti.

Sul sito internet viene messo a disposizione dell'utente il relativo modulo.

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 del problema segnalato e dare avvio alla pratica per la sua soluzione, se possibile.

Diodoro Ecologia si impegna a rispondere al reclamo scritto con risposte motivate, complete, chiare e comprensibili entro 30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento del reclamo stesso.

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.

19.6 Sicurezza

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

In particolare:

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

19.7 Pronto intervento

Situazioni di pericolo sulle strade, connesse ad incidenti o altre situazioni accidentali (caduta alberi, allagamenti, smottamenti, versamento liquidi ecc.) non sono di competenza del Gestore. L'allarme deve essere comunicato agli organismi preposti al pronto intervento pubblico (Polizia Stradale, Polizia Provinciale, Polizia Municipale, Vigili del Fuoco, Corpo Forestale ecc.). Le responsabilità connesse alla sicurezza, al completamento dei lavori ed alla riapertura al traffico delle aree oggetto dell'intervento sono in carico all'Ente proprietario della strada.

Il servizio di pronto intervento 24 ore su 24, ai sensi degli artt.48 e 49 del TQRIF è attivato su richiesta dell'Ente Territorialmente Competente, che individua nel personale afferente alla Polizia Locale ed

all'Amministrazione Comunale gli unici soggetti titolati all'attivazione del servizio attraverso la segnalazione ad un numero telefonico dedicato, comunicato dal Gestore ai soggetti interessati.

Per le richieste di intervento di rimozione di rifiuti abbandonati, laddove si verifichi la necessità di procedere alla caratterizzazione dei rifiuti abbandonati ai fini della loro rimozione, l'intervento del Gestore consiste nella messa in sicurezza e confinamento dell'area, garantendo la protezione per l'ambiente, le persone, o le cose.

19.8 Privacy

Diodoro Ecologia si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del D.Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali", come modificato da ultimo dal D.lgs. 101/2018 di adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016.

In particolare i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere al 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 della privacy.

Tutte le informazioni aggiornate relative al titolare del trattamento, al Data Protection Officer (DPO), alle modalità del trattamento dei dati personali, sono contenute nell'Informativa sulla privacy disponibile sul sito internet alla pagina <http://www.diodoroecologia.it/privacy>

20 LIVELLO GENERALE DI QUALITÀ CONTRATTUALE TQRIF ARERA

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

Allegato 1 - Schema regolatorio deliberato dal Comune di MONTEFLAVIO

Allegato 2 - Contact Center

Allegato 3 - Modulo segnalazioni, richieste di informazioni, reclami

Allegato 1

Schema regolatorio deliberato dal Comune di MONTEFLAVIO

LIVELLO QUALITATIVO I

		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

Il GESTORE si impegna a garantire agli Utenti un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, a rispondere ai loro bisogni e ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

Il personale preposto al contatto telefonico è tenuto ad indicare, su richiesta, le proprie generalità o il codice di riconoscimento assegnato internamente dall'Impresa.

Il personale a contatto con gli Utenti, o che si rechi a domicilio degli stessi, è tenuto ad esporre il tesserino di riconoscimento recante fotografia e nominativo.

Allegato 2

CONTACT CENTER E ACCESSIBILITÀ ALLE INFORMAZIONI

GESTORE CONTRATTUALE – Comune di MONTEFLAVIO

Via 4 Novembre, 24

0774 69332

SPORTELLO TARI

NUMERO VERDE

EMAIL – tributi@comune.monteflavio.rm.it

PEC – protocollo.comune.monteflavio@pec.it

WEB – SOCIAL NETWORK

Sito: www.comune.monteflavio.rm.it

ORARI

MARTEDI' – GIOVEDI' –DALLE ORE 9.00 ALLE ORE 12.00

MERCOLEDI' DALLE ORE 15.00 ALLE ORE ALLE ORE 16.30

Telefonicamente è possibile ricevere indicazioni sulle scadenze e ogni chiarimento in merito alla propria posizione.

Presso gli uffici è possibile ricevere e/o fornire ogni chiarimento sulle modalità di esecuzione dei pagamenti e/o in merito alla propria posizione.

GESTORE TECNICO – DIODORO

Sede Legale e Operativa: Via Accolle, 18 – 64026 Roseto degli Abruzzi (Te)

Sede Operativa Lazio: Via del Lavoro, 8 – 00065 Fiano Romano (RM)

Telefono (+39) 0765 422580

Fax (+39) 085 8931818

Mail info@diodoroecologia.it lazio@diodoroecologia.it

PEC info@pec.diodoroecologia.it

NUMERO VERDE

800959579

risposta diretta da parte di un operatore nella fascia oraria dalle 8.00 alle 13.00 per sei giorni alla settimana e segreteria telefonica in orari differenti a completamento delle 24 ore giornaliere

App: Junker

MODULO SEGNALAZIONI, RICHIESTE DI INFORMAZIONI, RECLAMI

Inviare a
(una fra le opzioni)

Spett.le
Comune di MONTEFLAVIO
SPORTELLO TARI
Via 4 Novembre, 24

Spett.le
GESTORE TECNICO
Via Accolle, 18 – 64026 Roseto degli Abruzzi (Te)
Via del Lavoro, 8 – 00065 Fiano Romano (RM)

TIPO DI RICHIESTA <i>Indicare che tipo di richiesta si intende effettuare</i>	
Gestione contrattuale	Gestione tecnica
<input type="checkbox"/> Segnalazione	<input type="checkbox"/> Contatto operatore
<input type="checkbox"/> Richiesta di informazioni	<input type="checkbox"/> Rottura/manutenzione contenitore
<input type="checkbox"/> Bolletta/Fattura/Avviso di pagamento	<input type="checkbox"/> Omissione servizio raccolta
<input type="checkbox"/> Richiesta rettifica di fatturazione	<input type="checkbox"/> Mancato ritiro di ingombranti a domicilio
<input type="checkbox"/> Reclamo	<input type="checkbox"/> Igiene urbana e del suolo carente
	<input type="checkbox"/> Scortesia del personale
	<input type="checkbox"/> Altri servizi ambientali
	<input type="checkbox"/> Reclamo

Il/La sottoscritto/a

Nome _____ Cognome _____

Nato a _____ Prov. ____ il _____

Residente in _____ N. _____

Città _____ Prov. ____ CAP _____

C.F. _____ P.IVA _____

Codice cliente _____

In qualità di _____

Azienda _____
(se persona giuridica)

MODALITÀ DI RISPOSTA

(Indicare come si preferisce ricevere risposta (barrare la casella corrispondente))

Posta (inserire indirizzo se diverso da quello di fornitura) _____

Fax (inserire numero) _____

E-mail (inserire indirizzo) _____

