

# **COMUNE DI TREVIGNANO ROMANO**

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

## Sommario

PREMESSA	5
1. CHE COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO	5
2. RIFERIMENTI NORMATIVI	6
2.1. LA TARI: LA TASSA SUI RIFIUTI	6
3. CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO TARI	7
3.1. INFORMAZIONI SUI GESTORI DEL SERVIZIO INTEGRATO	7
3.2. TERRITORIO SERVITO	7
3.3. SCELTA DELLO SCHEMA REGOLATORIO	7
3.4. I PRINCIPI FONDAMENTALI	7
3.4.1. Rispetto delle normative ed onestà	7
3.4.2. Eguaglianza	8
3.4.3. Imparzialità	8
3.4.4. Continuità	8
3.4.5. Partecipazione	8
3.4.6. Efficienza ed efficacia	8
3.4.7. Chiarezza e Comprensibilità	9
3.4.8. Sicurezza e rispetto di ambiente e salute	9
3.4.9. Cortesia	9
3.4.10. Semplificazione delle procedure	9
4. I SERVIZI EROGATI	10
4.1. L'ATTIVITÀ DI RACCOLTA E TRASPORTO DEI RIFIUTI URBANI	10
4.1.1. L'azienda e le sue certificazioni	10
4.1.2. Territorio servito	10
4.1.3. Gli standard di qualità	10
4.1.4. Servizio di raccolta dei rifiuti	10
4.1.5. Raccolta rifiuti porta a porta	11
4.1.6. Raccolta stradale	11
4.1.7. Raccolta di prossimità	11
4.1.8. Centro di raccolta	11
4.1.9. Servizi su chiamata	11
4.1.10. Programma di raccolta dei rifiuti	12
4.1.11. Andamento raccolta differenziata	12
4.1.12. Servizi complementari	12
4.1.13. Standard specifici inerenti la raccolta dei rifiuti solidi urbani	12
4.1.14. Continuità e regolarità dei servizi	13
4.1.15. Servizio di spazzamento	14
4.1.16. Rapporti con l'utenza del gestore dell'attività di raccolta e trasporto	14
4.1.16.1. Servizio telefonico	14

4.1.16.2.	App	14
4.1.16.3.	Altri contatti	14
4.1.16.4.	Informazione	14
4.1.16.5.	Procedure di reclamo	14
4.1.16.6.	Sicurezza	15
4.1.16.7.	Pronto intervento	15
4.1.16.8.	Privacy	15
4.1.17.	Livello generale di qualità contrattuale tqrif arera	15
4.2.	L'ATTIVITÀ DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE	16
4.2.1.	Il servizio di spazzamento e lavaggio delle strade	16
4.2.2.	Cronoprogramma e standard qualità del servizio	16
4.2.3.	Validità carta dei servizi	19
4.2.4.	Uguaglianza ed imparzialità	19
4.2.5.	Continuità	19
4.2.6.	Efficacia ed efficienza	19
4.2.7.	Cortesia	19
4.2.8.	Chiarezza e comprensione dei messaggi	19
4.2.9.	Sicurezza	20
4.2.10.	Salvaguardia dell'ambiente	20
4.2.11.	Rapporto con l'utenza	20
4.2.12.	Riferimenti	20
4.3.	L'ATTIVITÀ DI GESTIONE DELLE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI	20
4.3.1.	Attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti	20
4.3.2.	Presupposto della TARI	21
4.3.3.	Soggetti passivi	21
4.3.4.	Modalità di prelievo TARI e Articolazione delle TARIFFE	21
4.3.5.	Attivazione, variazione e cessazione del servizio	22
4.3.6.	Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti	23
4.3.7.	Punti di contatto con l'utente	23
4.3.8.	Reclami, richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati	24
4.3.9.	Reclami scritti e richieste di informazioni	24
4.3.10.	Modalità e tempo di Rettifica degli importi non dovuti	25
4.3.11.	Gli istituti a tutela del contribuente	26
4.3.11.1.	Ravvedimento operoso	26
4.3.11.2.	Autotutela	26
4.3.11.3.	Ricorso alla Corte di Giustizia Tributaria	27
5.	STANDARD DI QUALITÀ RELATIVI ALLE PRESTAZIONI EROGATE	28
5.1.	Quali sono gli standard di qualità del servizio	28
5.2.	Obblighi di servizio previsti dallo Schema Regolatorio – Appendice I TQRIF	28

5.3.	PRIVACY	29
5.4.	VALIDITÀ DELLA CARTA DELLA QUALITÀ	29

## 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 Trevignano Romano**, descrive agli utenti le modalità di svolgimento delle attività di gestione delle tariffe TARI e del rapporto con gli utenti.

La presente Carta dei Servizi è predisposta dal Comune di concerto con i gestori delle ulteriori attività, viene approvata definitivamente dall'AGIR, ed è rivolta agli utenti e contribuenti del servizio digestione delle tariffe e dei rapporti con gli utenti TARI. Ha la finalità di avvicinare il cittadino/contribuente alla individuazione delle attività di gestione della TARI e, in modo particolare, per conoscere gli strumenti di cui lo Stesso si può avvalere per ricevere informazioni e/o servizi.

La Carta, fissa principi generali 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 dal Comune nei confronti dei cittadini, orientato a rendere i pubblici servizi meglio rispondenti alle esigenze effettive degli utenti e a migliorarne la qualità complessiva. Gli standard di livelli minimi di qualità previsti nell'erogazione di servizi, che il Comune s'impegna a garantire ai cittadini, sono derogabili soltanto se più favorevoli.

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.

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 e comprensibilità e 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 TARI 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.

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 Trevignano Romano è disponibile sul seguente sito web: <http://www.comune.trevignanoromano.rm.it/home/essere/imposte-e-tributi/tari/>

Gestore/Comune	Attività svolta	Sito Web
Comune di Trevignano Romano	- attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti.	<a href="http://www.comune.trevignanoromano.rm.it/home/essere/imposte-e-tributi/tari/">http://www.comune.trevignanoromano.rm.it/home/essere/imposte-e-tributi/tari/</a>

## 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 sezione “Portale trasparenza servizio di gestione dei rifiuti urbani”
- alla delibera di approvazione delle tariffe della Tassa sui Rifiuti (TARI) consultabile sul sito internet istituzionale dell’Ente sezione “Portale trasparenza servizio di gestione dei rifiuti urbani”.

### 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.

### 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 <a href="#">TREVIGNANO ROMANO</a>
- attività di raccolta e trasporto;	Ditta <a href="#">DIODORO ECOLOGIA SRL</a>
- attività di spazzamento e lavaggio strade.	Ditta <a href="#">MYOPORUM SAS</a>

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.

#### 3.2. TERRITORIO SERVITO

Il territorio e l'ambito tariffario a cui si applica la presente Carta della Qualità è il [Comune di Trevignano Romano](#).

#### 3.3. SCELTA DELLO SCHEMA REGOLATORIO

Il [Comune di Trevignano Romano](#) ha scelto, con delibera [CC n.28 del 30/04/2022](#) 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 CONTRATTUALI	QUALITÀ CONTRATTUALE =NO	SCHEMA I LIVELLO QUALITATIVO MINIMO	SCHEMA III LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO
		<b>SI</b>	<b>NO</b>
	QUALITÀ CONTRATTUALE = SI	SCHEMA II LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO	SCHEMA IV LIVELLO QUALITATIVO AVANZATO
		<b>NO</b>	<b>NO</b>

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.

#### 3.4. I PRINCIPI FONDAMENTALI

Il gestore delle 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.);

### **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. 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.

#### **3.4.7. 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.

#### **3.4.8. 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.

#### **3.4.9. Cortesia**

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

#### **3.4.10. 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.

## 4. I SERVIZI EROGATI

### 4.1. L'ATTIVITÀ DI RACCOLTA E TRASPORTO DEI RIFIUTI URBANI

#### 4.1.1. 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
- certificazione Sistema di gestione anticorruzione ISO 37001:2018

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

#### 4.1.2. Territorio servito

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

<b>SUPERFICIE :</b>	38.99 km <sup>2</sup>
<b>RESIDENTI :</b>	5.832 abitanti
<b>SEDE DIREZIONALE :</b>	Via Accolle Nr. 18, 64026 Roseto degli Abruzzi
<b>SEDE OPERATIVA :</b>	area territoriale Trevignano Romano (Rm)
<b>NR. DIPENDENTI SEDE OPERATIVA :</b>	13 addetti raccolta;
<b>PARCO VEICOLARE :</b>	n. 10 automezzi trasporti speciali

In considerazione dello schema regolatorio di riferimento del Comune (Schema I) e del perimetro gestionale non è prevista dal 01.01.2023 l'applicazione di Standard Generali di qualità stabiliti da ARERA nel TQRIF. L'applicazione degli Standard di qualità sarà introdotta nei successivi periodi regolatori.

Obblighi di servizio	Rif. TQRIF
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione	Art. 5
Modalità di attivazione del servizio (limitatamente alla consegna delle attrezzature per la raccolta)	Artt. 6 e 7
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni	Artt. 13, 17 e 18
Obblighi di servizio telefonico	Artt. 20 e 22
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi	Artt. 29 e 30
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare	Art. 32
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità	Art. 35.1
Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto	Art. 35.2
Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade	Art. 42.1
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani	Art. 48

#### 4.1.3. Gli standard di qualità

Seppur non previsti dal TQRIF, l'Azienda, per monitorare i fattori considerati determinanti per la riuscita del servizio, si prefigge standard qualitativi e quantitativi delle 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 qualitativi in linea con le esigenze dei servizi.

#### 4.1.4. 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)

#### **4.1.5. 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.

#### **4.1.6. 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.

#### **4.1.7. 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 grosse dimensioni muniti di serratura, posti vicino al proprio numero civico di residenza.

#### **4.1.8. 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

#### **4.1.9. 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 IoRiciclo, 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.

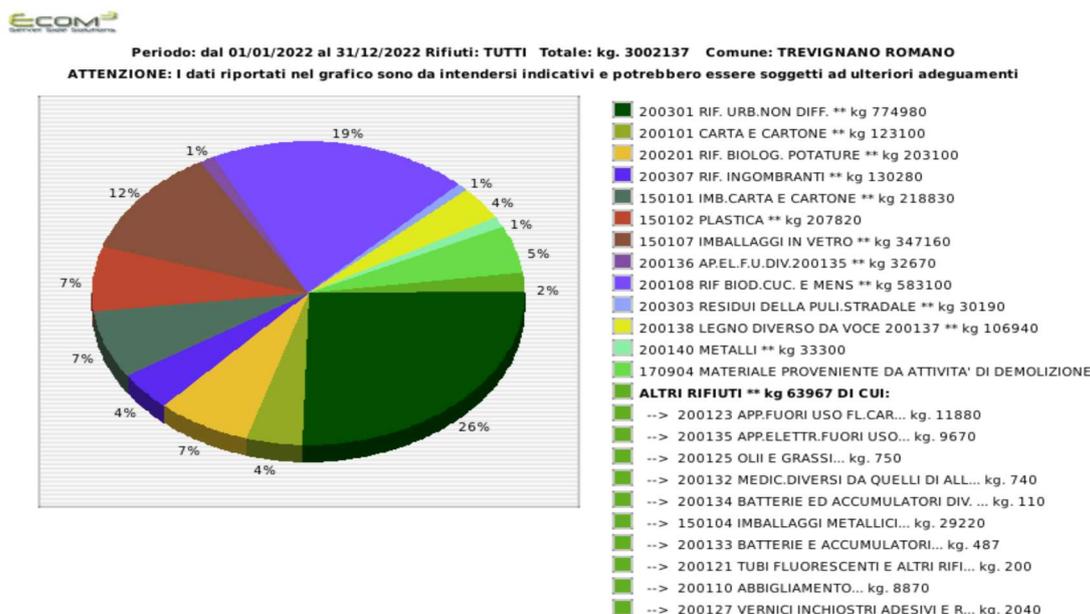
### Sequenza di effettuazione dei servizi a chiamata

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.

#### 4.1.10. 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/TREVIGNANO\\_ROMANO\\_2022.pdf](http://www.diodoroecologia.it/wp-content/uploads/2013/12/TREVIGNANO_ROMANO_2022.pdf)

#### 4.1.11. Andamento raccolta differenziata



#### 4.1.12. 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

#### 4.1.13. 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.

#### **4.1.14. 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
-

#### **4.1.15. Servizio di spazzamento**

La pulizia del suolo pubblico è effettuata sia manualmente, sia attraverso ausili meccanici e comprende anche i servizi di lavaggio delle strade. Si rimanda nello specifico a quanto riportato nel paragrafo 4.2

#### **4.1.16. Rapporti con l'utenza del gestore dell'attività di raccolta e trasporto**

##### **4.1.16.1. 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.

##### **4.1.16.2. App**

Diodoro Ecologia ha reso disponibile agli utenti l'App IoRiciclo 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.

##### **4.1.16.3. 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

##### **4.1.16.4. 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 IoRiciclo.

###### *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.

##### **4.1.16.5. 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 IoRiciclo.

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.

#### **4.1.16.6. 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.

#### **4.1.16.7. 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.

#### **4.1.16.8. 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>.

#### **4.1.17. 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

## 4.2. L'ATTIVITÀ DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE

L'attività di spazzamento e lavaggio strade è affidata a Myoporum Sas.

### 4.2.1. Il servizio di spazzamento e lavaggio delle strade

Il servizio di spazzamento manuale e meccanizzato delle strade comunali viene eseguito su tutte le vie, le piazze, i parcheggi ed i marciapiedi comunali come successivamente specificato. La pulizia è effettuata sul territorio a mezzo di spazzamento meccanizzato e manuale dal personale della Myoporum sas. L'intervento nel complesso consiste in:

- Spazzamento meccanico e manuale delle vie, piazze ed aree comunali; – Pulizia della scogliera frangiflutti;
- Servizi in caso di emergenza;
- pulizia aree per manifestazioni occasionali;
- Pulizia arenili non in concessione a privati;
- Raccolta siringhe;
- Raccolta delle foglie;
- Pulizia delle fontane comunali;
- Pulizia e disinfezione dei fori delle caditoie e griglie stradali;
- Rimozione deiezioni canine;
- Asporto di erbe infestanti;
- Pulizia tribune e area interna ed esterna degli impianti sportivi compreso il parcheggio dopo ogni gara e comunque una volta a settimana.

le attività garantiscono la regolare pulizia delle strade attraverso l'asporto di qualsiasi oggetto o materiale, compresi quelli prodotti dagli utenti e dagli agenti naturali, che possa essere definito rifiuto ai sensi del D.Lgs. 152/2006, in particolare:

- rifiuti propriamente stradali (polvere, terriccio, fango e simili) derivanti dall'azione atmosferica e dal traffico;
- rifiuti stagionali (fogliame, ramaglie, sabbia, alghe e simili) prodotte da cause naturali (o da azioni umane conseguenti) e limitati a particolari periodi dell'anno;
- rifiuti ricorrenti (carta, cartone, polveri) dovuti essenzialmente all'indisciplina dei cittadini;
- rifiuti casuali (prodotti da fumo, foglietti di carta, escrementi di animali domestici) prodotti dal traffico cittadini e funzione di esso.

Il servizio è organizzato, secondo precisi programmi che tengono conto della sensibilità delle aree e delle effettive necessità, utilizzando attrezzature rispondenti alle norme di Legge. Tuttavia, situazioni contingenti e imprevedibili (eventi sociali, meteorologici, ecc.) rendono opportuna una certa flessibilità. Il mancato rispetto dei livelli di qualità del servizio di spazzamento in alcuni casi può essere giustificato da cause non imputabili alla Myoporum sas e quindi al Comune di Trevignano Romano, quali: traffico veicolare, veicoli in sosta non autorizzata, lavori stradali, condizioni meteorologiche avverse, comportamenti scorretti da parte degli utenti. Resta fermo l'impegno della Myoporum a contenere al minimo, per quanto possibile, i disagi agli utenti.

### 4.2.2. Cronoprogramma e standard qualità del servizio

Aree di intervento	Tipo di superficie	Tipo di Spazzamento
<b>ZONE DI SPAZZAMENTO: FREQUENZA 365 GIORNI/ANNO</b>		
Piazza Vittorio Emanuele III	Selciato	Manuale
Piazza Vittorio Emanuele III	Parcheggi	Meccanizzato
Via Garibaldi (Dalla Stazione Agip A Piazza Vittorio Emanuele III)	Strada	Meccanizzato

Via Garibaldi (Dalla Stazione Agip A Piazza Vittorio Emanuele III)	Passeggiata	Manuale
Via Garibaldi (Dalla Stazione Agip A Piazza Vittorio Emanuele III)	Marciapiedi	Manuale
Via Garibaldi (Dalla Stazione Agip A Piazza Vittorio Emanuele III)	Parcheggi	Meccanizzato
Piazzale Del Molo	P.zza/passeggiata	Manuale
Piazzale Del Molo	Parcheggi	Meccanizzato
Via Della Rena (Da Piazzale Del Molo A Via Francia)	Strada	Meccanizzato
Via Della Rena (Da Piazzale Del Molo A Via Francia)	Parcheggi	Meccanizzato
Via Della Rena (Da Piazzale Del Molo A Via Morgante)	Passeggiata	Manuale
Via Iv Novembre (Da Piazza Vittorio Emanuele Iii A Via San Filippo)	Strada	Meccanizzato
Via Iv Novembre (Da Piazza Vittorio Emanuele Iii A Via San Filippo)	Marciapiedi	Manuale

**ZONE DI SPAZZAMENTO: FREQUENZA 316 GIORNI/ANNO**

Via San Sebastiano E Via Monte Grappa	Strada	Manuale
Largo Santa Caterina	Strada	Manuale
Via P. G. Conti E Via Delle Grotti	Strada	Manuale
Via Garibaldi (Da Via Della Rocca Al Distributore Agip - Bordo Strada)	Strada	Meccanizzato
Via Garibaldi (Da Via Della Rocca Al Distributore Agip - Bordo Strada)	Marciapiede	Manuale
Via Della Rena (Da Via Morgante A Via Degli Asinelli)	Strada	Meccanizzato
Via Della Rena (Da Via Morgante A Via Degli Asinelli)	Passeggiata	Manuale
Via Della Rena (Da Via Diaz A Via Francia)	Marciapiedi	Manuale
Centro Storico - Via Umberto I E Piazzetta Dello Scambio	Strada	Manuale
Centro Storico - Piazza Don Antonio Bertollini	Strada	Manuale
Centro Storico - Via Cairoli	Strada	Manuale
Centro Storico - Via Castello	Strada	Manuale
Centro Storico - Via Cavour	Strada	Manuale
Centro Storico - Via Del Grappa	Strada	Manuale
Centro Storico - Via Del Monte	Strada	Manuale
Centro Storico - Via Francesco Crispi	Strada	Manuale
Centro Storico - Via Del Porticciolo	Strada	Manuale
Centro Storico - Via Goito	Strada	Manuale
Centro Storico - Via Regina Margherita	Strada	Manuale
Centro Storico - Via Dogali	Strada	Manuale
Centro Storico - Via Tommaso Silvestri	Strada	Manuale
Centro Storico - Via Volturmo	Strada	Manuale
Centro Storico - Via Solferino	Strada	Manuale
Centro Storico - Via Mazzini	Strada	Manuale
Centro Storico - Via Delle Scuole	Strada	Manuale
Via Delle Scalette	Strada	Meccanizzato
Via Armando Diaz	Strada	Meccanizzato
Via Armando Diaz	Marciapiedi	Manuale
Via Morgante	Strada	Meccanizzato
Via Ungheria	Strada	Meccanizzato
Via Etruria	Strada	Meccanizzato
Via Etruria	Marciapiedi	Manuale

Via Roma (Da Via Delle Scalette A Via Nicola Catena)	Strada	Meccanizzato
Via Roma (Da Via Delle Scalette A Nicola Catena)	Marciapiedi	Manuale
Via Roma (Da Via N. Catena A Via Degli Asinelli)	Strada	Meccanizzato
Via Roma (Da Via N. Catena A Via Degli Asinelli)	Marciapiedi	Manuale
Via Nicola Catena	Strada	Meccanizzato
Via Francia	Strada	Meccanizzato
Via Germania	Strada	Meccanizzato
Via M. Maffezzoni	Strada	Meccanizzato
Via M. Maffezzoni	Marciapiedi	Manuale
Via IV Novembre (Da Via San Filippo A Via Della Macchia)	Strada	Meccanizzato
Via IV Novembre (Da Via San Filippo A Via Della Macchia)	Marciapiedi	Manuale
Via Sabazia	Strada	Meccanizzato
Via Sabazia	Marciapiedi	Manuale
Via San Filippo	Strada	Meccanizzato
Via San Francesco	Strada	Manuale
Via San Bernardino	Strada	Manuale
Via Degli Asinelli	Strada	Meccanizzato
Via Degli Asinelli	Marciapiedi	Manuale
Via B. Francesconi	Strada	Meccanizzato
Via B. Francesconi	Marciapiedi	Manuale
Via Dei Platani	Strada	Meccanizzato
Via Dei Platani	Marciapiedi	Manuale

**ZONE DI SPAZZAMENTO: FREQUENZA 75 GIORNI/ANNO (da maggio a settembre giorni alterni)**

Via della rena (da via asinelli a via capocroce)	Strada	Meccanizzato
Via della rena (da civico 67 a via capocroce)	Parcheggi	Meccanizzato
Via della rena (da via asinelli a via capocroce)	Marciapiede	Manuale

**ZONE DI SPAZZAMENTO: FREQUENZA 137 GIORNI/ANNO (tutti i giorni da g giugno a settembre + ogni 15 giorni da ottobre)**

Arenile via della rena piazzale del molo/via diaz	Pulizia arenile	Meccanizzato
Arenile via della rena via degli asinelli-via di prato lungo	Pulizia arenile	Meccanizzato

**ZONE DI SPAZZAMENTO: FREQUENZA 54 GIORNI/ANNO (una volta alla setti mana + fiere 2 maggio + 14 dicembre)**

Via roma	Area mercato	Meccanizzato
----------	--------------	--------------

**ZONE DI SPAZZAMENTO: FREQUENZA 52 GIORNI/ANNO (una volta alla setti mana)**

Via San Pietro (e sua traversa)	Strada	Meccanizzato
Via di mezzo superiore	Strada	Meccanizzato
Via di mezzo inferiore	Strada	Meccanizzato
Via di vigna rosa	Strada	Meccanizzato
Via di vigna rosa	Marciapiedi	Manuale
Via olivetello	Strada	Meccanizzato
Via della rocca	Strada	Manuale
Via Garibaldi (da via della rocca al cimitero)	Strada	Meccanizzato
Via Garibaldi (da via della rocca al cimitero)	Marciapiedi	Manuale

**ZONE DI SPAZZAMENTO: FREQUENZA 47 GIORNI/ANNO (Due volte alla settimana da maggio a settembre + una volta al mese da ottobre a aprile)**

VIA della RENA (da via Morgante a via degli Asinelli)	Scogliera	Manuale
---	-----------	---------

### **ZONE DI SPAZZAMENTO: FREQUENZA 24 GIORNI/ANNO (Una volta ogni 15 g iorni)**

Via Carlo Cipollini	Strada	Meccanizzato
Via Nizza	Strada	Meccanizzato
Via Londra	Strada	Meccanizzato
Via Parigi	Strada	Meccanizzato
Via Mosca	Strada	Meccanizzato
Via Madrid	Parcheggi	Meccanizzato
Pista Ciclabile	Strada	Meccanizzato
Via Monterosi	Strada	Meccanizzato
Via Della Macchia	Strada	Meccanizzato
Via Della Piana	Strada	Meccanizzato
Via Monte Fumaiolo	Strada	Meccanizzato
Via Della Rena	Scogliera	Manuale

#### **4.2.3. Validità carta dei servizi**

Gli standard minimi di qualità sono da considerarsi validi in condizioni normali di esercizio, intesi come la normale attività svolta dal Myoporum sas, che conta cinque operai qualificati impegnati esclusivamente nel servizio 30 ore settimanali, per garantire i livelli di servizio indicati nel presente documento. Come specificato precedentemente sono esclusi gli eventi dovuti a fatti indipendenti dalla volontà e dalle capacità della Myoporum sas di carattere straordinario e imprevedibile (per esempio, condizioni metereologiche avverse, danni causati da terzi, scioperi, atti dell'Autorità Pubblica ecc.).

#### **4.2.4. Uguaglianza ed imparzialità**

La Myoporum sas si impegna:

- al rispetto dei diritti degli Utenti. Nell'erogazione del servizio non può essere compiuta nessuna discriminazione di razza, sesso, religione, lingua ed opinione politica.
- a prestare una particolare attenzione ai soggetti disabili, nonché agli anziani e agli appartenenti a fasce sociali deboli.

La Myoporum e il Comune di Trevignano Romano hanno l'obbligo di ispirare il loro comportamento a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità garantendo la partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio. Il cittadino può avanzare proposte, suggerimenti e reclami.

#### **4.2.5. Continuità**

Il servizio oggetto della Carta è a tutti gli effetti un servizio pubblico e costituisce quindi attività di pubblico interesse sottoposta alla normativa vigente. Pertanto, i servizi non potranno essere sospesi o abbandonati, salvo casi comprovati di forza maggiore. In caso di astensione dal lavoro del personale per sciopero, la Myoporum si impegna al rispetto delle norme contenute nella Legge 12 giugno 1990, n. 146 ("Esercizio del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali e di salvaguardia dei diritti della persona costituzionalmente tutelati"). La Myoporum si impegna a garantire l'erogazione del servizio in modo continuativo e regolare e a migliorarlo adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali.

#### **4.2.6. Efficacia ed efficienza**

Obiettivo della Myoporum è l'erogazione di un servizio efficace ed efficiente con scelte tese al miglior espletamento possibile dello stesso. La Myoporum si avvale della propria struttura organizzativa per le verifiche ed i controlli sulla qualità del servizio e si impegna a rispondere alle criticità rilevate anche dall'utenza con azioni correttive adeguate.

#### **4.2.7. Cortesia**

La Myoporum garantisce all'utente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati. Gli operai addetti al servizio di spazzamento adottano comportamenti improntati a responsabilità, collaborazione, buona fede, correttezza e educazione nei confronti dell'utenza.

#### **4.2.8. Chiarezza e comprensione dei messaggi**

La Myoporum, nel redigere qualsiasi comunicazione, pone la massima attenzione all'utilizzo di un linguaggio semplice e di immediata comprensione e ne controlla l'efficacia.

#### **4.2.9. Sicurezza**

La Myoporom applica ed osserva scrupolosamente quanto previsto della normativa in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro (Decreto Legislativo 9 aprile 2008, n. 81 e s.m.i.). Tutte le attrezzature, le macchine, i mezzi, i veicoli utilizzati per l'espletamento dei servizi rispettano il codice della strada e le normative di sicurezza vigenti in materia di prevenzione degli infortuni.

#### **4.2.10. Salvaguardia dell'ambiente**

La Myoporom, nello svolgimento del servizio, garantisce in ogni operazione la tutela dei cittadini nonché la salvaguardia dell'ambiente e invita gli Utenti a contribuire alla qualità del servizio con comportamenti rispettosi dell'ambiente e del pubblico decoro.

#### **4.2.11. Rapporto con l'utenza**

La Myoporom, al fine di misurare il grado di percezione e soddisfazione dei servizi erogati, offre i seguenti punti di contatto:

- dalle ore 10.00 alle ore 12.30 di lunedì mercoledì e venerdì sarà possibile effettuare segnalazioni, esporre dubbi, proposte e reclami; Numero telefonico attivo **334.6030911**;
- sul Sito <https://www.myoporumsas.com/>, sarà possibile compilare il questionario Customer satisfaction

Il grado di soddisfazione degli Utenti in merito alla qualità percepita del servizio reso verrà inoltre rilevato attraverso apposite indagini periodiche, mirate a conoscere le esigenze degli Utenti su alcuni aspetti specifici del servizio, e condotte attraverso le modalità seguenti: – interviste telefoniche; – invio di questionari; – incontri pubblici. La Myoporom, sulla base delle opinioni raccolte, sviluppa progetti ed iniziative coerenti con i risultati derivati dalle indagini, impegnandosi a recepire i suggerimenti valorizzando eventuali reclami, attraverso un'analisi delle loro possibili cause, al fine di migliorare la qualità dei servizi erogati.

#### **4.2.12. Riferimenti**

Myoporom sas  
Via del Casale di Sant'Angelo, 9, 00061 Anguillara Sabazia RM  
<https://www.myoporumsas.com/>  
Tel 3333861672 myoporom99@gmail.com  
<https://www.comune.trevignanoromano.rm.it/servizi/ambiente>

### **4.3. L'ATTIVITÀ DI GESTIONE DELLE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI**

#### **4.3.1. 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 Trevignano Romano](#).

Il Comune è titolare della potestà impositiva relativamente alla TARI – Tassa Rifiuti, esercita questa potestà generalmente nella persona del Funzionario Responsabile dell'Area Finanziaria/tributi, che si avvale del personale assegnato all'Ufficio Tributi per lo svolgimento delle attività di riscossione.

Il Comune opera secondo la disciplina dettata dalla normativa nazionale in materia di TARI e dal Regolamento Comunale, nel rispetto dei principi di imparzialità e trasparenza del proprio operato nei confronti dei contribuenti, assicurando altresì l'economicità delle attività, la loro efficacia ed efficienza.

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;
- 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.

### **4.3.2. 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].

### **4.3.3. 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.

### **4.3.4. 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] e successive modifiche ed integrazioni.

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]

Il dettaglio delle riduzioni applicate dal [Comune di Trevignano Romano](#) sono consultabili nel Regolamento per l'applicazione della Tassa sui Rifiuti (TARI) disponibile sul sito internet istituzionale dell'Ente sezione "Portale trasparenza servizio di gestione dei rifiuti urbani" o sul consultabile sul sito del Mef.

#### 4.3.5. Attivazione, variazione e cessazione del servizio

##### - Attivazione

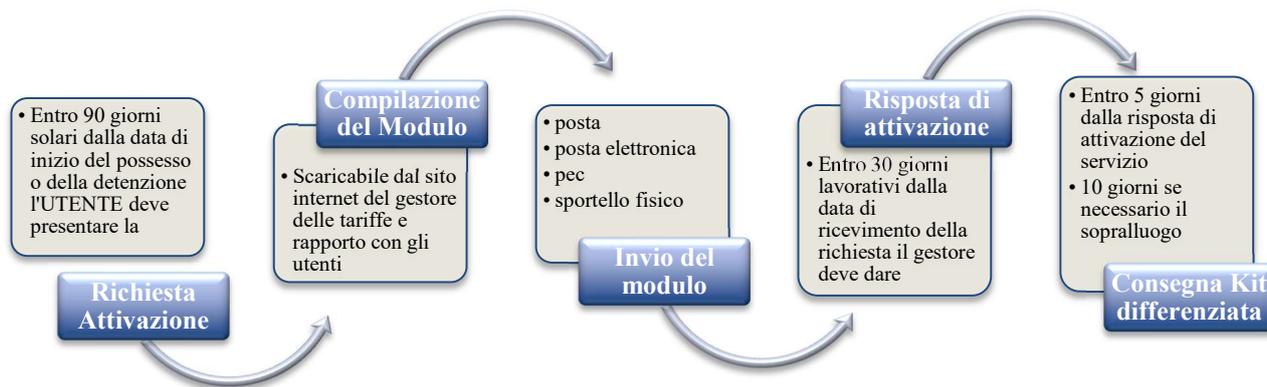
La richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata dall'utente al gestore delle tariffe e del rapporto con gli utenti **entro 90 giorni solari** dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile presentando l'apposito modulo in uno dei seguenti modi:

Modalità	Recapito
Posta ordinaria	<a href="#">Comune di Trevignano Romano, Piazza Vittorio Emanuele III n.1</a>
PEC	<a href="mailto:protocollo.trevignanoromano@legalmail.it">protocollo.trevignanoromano@legalmail.it</a>
E-mail	<a href="mailto:ufficioambiente@comune.trevignanoromano.rm.it">ufficioambiente@comune.trevignanoromano.rm.it</a> <a href="mailto:tributi@comune.trevignanoromano.rm.it">tributi@comune.trevignanoromano.rm.it</a>
Consegna a mano allo sportello sito in	<a href="#">Comune di Trevignano Romano, Piazza Vittorio Emanuele III n.1</a>
- Orari e giorni apertura sportello	Martedì e Giovedì dalle ore 10:00 alle ore 13:00
Sportello online accessibile dal sito internet	Non disponibile

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

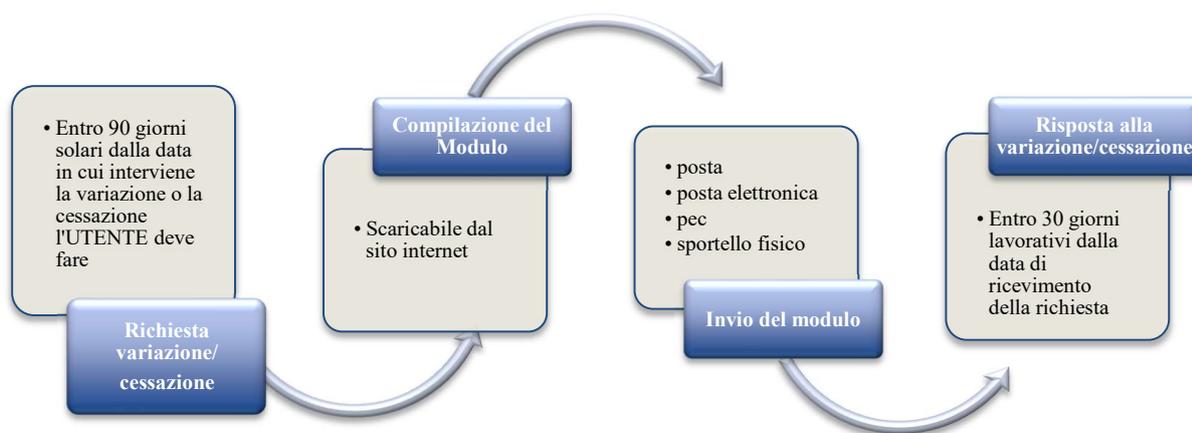
Le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere inviate al gestore delle tariffe e del rapporto con gli utenti **entro novanta (90) giorni solari** dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione, presentando l'apposito modulo attraverso i medesimi canali di comunicazione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



#### 4.3.6. 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 Trevignano Romano 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 di Trevignano Romano gestore delle tariffe e del rapporto con gli utenti, al seguente link: <http://www.comune.trevignanoromano.rm.it/home/essere/imposte-e-tributi/tari/>

Ulteriore rateizzazione

Nei casi di rateizzazione dovranno essere allegati i bollettini/modelli F24 propedeutici al pagamento rateale dell'importo dovuto. L'importo della singola rata non potrà comunque essere inferiore ad una soglia minima di 30 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.

#### 4.3.7. Punti di contatto con l'utente

I punti di contatto con gli utenti che il gestore delle attività di gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti mette a disposizione sono:

Punti di contatto	Recapito
Numero Verde	_____

Posta ordinaria	<a href="#">Comune di Trevignano Romano, Piazza Vittorio Emanuele III n.1</a>
PEC	<a href="mailto:protocollo.trevignanoromano@legalmail.it">protocollo.trevignanoromano@legalmail.it</a>
E-mail	<a href="mailto:ufficioambiente@comune.trevignanoromano.rm.it">ufficioambiente@comune.trevignanoromano.rm.it</a> <a href="mailto:tributi@comune.trevignanoromano.rm.it">tributi@comune.trevignanoromano.rm.it</a>
Consegna a mano allo sportello sito in	<a href="#">Comune di Trevignano Romano, Piazza Vittorio Emanuele III n.1</a>
Orari e giorni apertura sportello	<a href="#">Martedì e Giovedì dalle ore 10:00 alle ore 13:00</a>
Sportello online accessibile dal sito internet	<a href="#">_____</a>

#### 4.3.8. 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.

#### 4.3.9. 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:  
<http://www.comune.trevignanoromano.rm.it/home/essere/imposte-e-tributi/tari/>
- Disponibile in forma cartacea presso i punti di contatto con l'utente indicati al precedente punto 3.6.

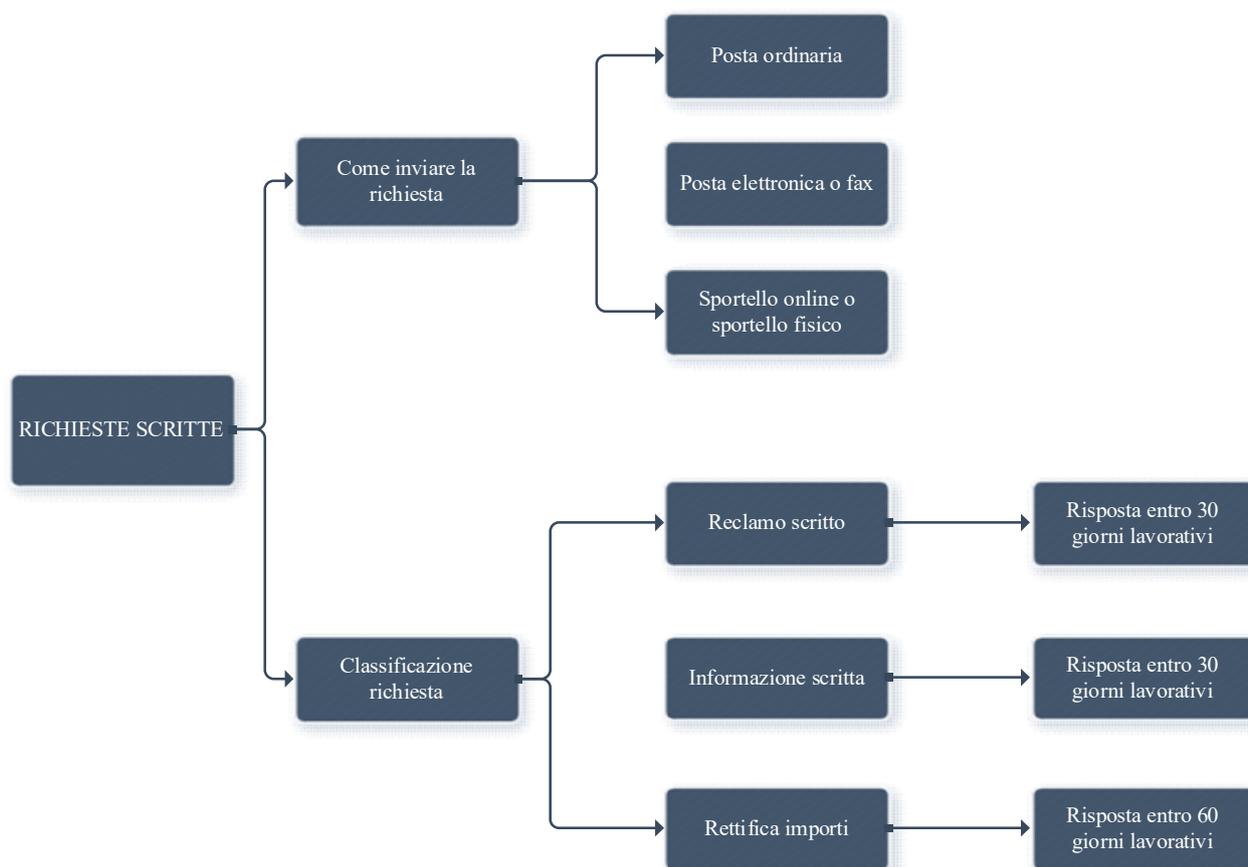
L'Utente deve comunicare i propri dati identificativi:

- 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, gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti);
- 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.

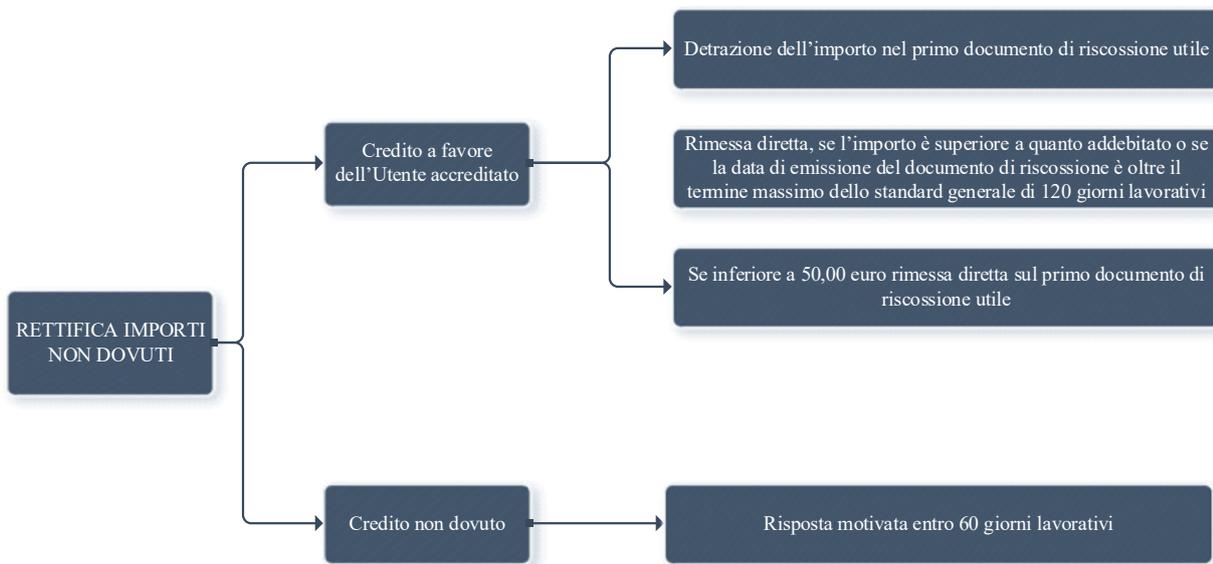
#### **4.3.10. Modalità e tempo di Rettifica degli importi non dovuti**

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: <http://www.comune.trevignanoromano.rm.it/home/essere/imposte-e-tributi/tari/>
- Disponibile in forma cartacea presso i punti di contatto con l'utente indicati al precedente punto 3.6.

#### 4.3.11. 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:

##### 4.3.11.1. 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.

##### 4.3.11.2. 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 [protocollo.trevignanoromano@legalmail.it](mailto:protocollo.trevignanoromano@legalmail.it)

#### **4.3.11.3. Ricorso alla Corte di Giustizia Tributaria**

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 Corti di Giustizia Tributaria di Primo e Secondo Grado.

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 di primo grado 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).

## 5. STANDARD DI QUALITÀ RELATIVI ALLE PRESTAZIONI EROGATE

### 5.1. Quali sono gli standard di qualità del servizio

Sulla base dello schema regolatorio scelto ed applicato per il bacino territoriale del [Comune di Trevignano Romano](#), 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

### 5.2. Obblighi di servizio previsti dallo Schema Regolatorio – Appendice I TQRIF

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

Obblighi di servizio	Schema I
Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione di cui all'Articolo 8, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	Non applicato allo Schema di riferimento
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	Non applicato allo Schema di riferimento
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	Non applicato allo Schema di riferimento
Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio di cui all'Articolo 12, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	Non applicato allo Schema di riferimento
Percentuale minima di risposte a reclami scritti, di cui all'Articolo 14, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	Non applicato allo Schema di riferimento
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni, di cui all'Articolo 15, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	Non applicato allo Schema di riferimento
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) giorni lavorativi	Non applicato allo Schema di riferimento
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	Non applicato allo Schema di riferimento
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 16, inviate entro sessanta (60) giorni lavorativi	Non applicato allo Schema di riferimento
Tempo medio di attesa, di cui Articolo 21, tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico)	Non applicato allo Schema di riferimento
Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti di cui all'Articolo 28.3, effettuati entro centoventi (120) giorni lavorativi	Non applicato allo Schema di riferimento
Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata, di cui all'Articolo 31, entro quindici (15) giorni lavorativi	Non applicato allo Schema di riferimento
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	Non applicato allo Schema di riferimento
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	Non applicato allo Schema di riferimento
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	Non applicato allo Schema di riferimento

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	
Puntualità del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 39	Non applicato allo Schema di riferimento
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovrariempiti, di cui all'Articolo 40	Non applicato allo Schema di riferimento
Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 41, non superiori a ventiquattro (24) ore	Non applicato allo Schema di riferimento
Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 46	Non applicato allo Schema di riferimento
Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 47, non superiore a ventiquattro (24) ore	Non applicato allo Schema di riferimento
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	Non applicato allo Schema di riferimento

### 5.3. PRIVACY

Il Comune di Trevignano Romano 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". 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 titolari 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.

Gestore/Comune	Attività svolta	Responsabile Trattamento Dati	Posta Elettronica Responsabile Trattamento Dati
Comune di Trevignano Romano	- attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti.	Sig. ....	PEC protocollo.trevignanoromano@leg almail.it

### 5.4. VALIDITÀ DELLA CARTA DELLA QUALITÀ

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:  
<http://www.comune.trevignanoromano.rm.it/home/essere/imposte-e-tributi/tari/>

Gestore/Comune	Attività svolta	Sito Web
Comune di Trevignano Romano	- attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti	<a href="http://www.comune.trevignanoromano.rm.it/home/essere/imposte-e-tributi/tari/">http://www.comune.trevignanoromano.rm.it/home/essere/imposte-e-tributi/tari/</a>