



COMUNE DI CAMMARATA

Libero Consorzio Comunale di Agrigento

CARTA QUALITÀ DEI SERVIZI **Gestione delle tariffe e dei** **rapporti con gli utenti della** **Tassa Sui Rifiuti (TARI)**

Sommario

<u>Titolo I - Informazioni Generali</u>	3
<u>Cos'è e che finalità ha la Carta della qualità</u>	<u>3</u>
<u>Qual è il quadro legislativo e regolamentare</u>	<u>4</u>
<u>Cos'è la TARI</u>	<u>4</u>
<u>Che ruolo ha il Comune</u>	<u>4</u>
<u>Titolo II Le modalità di calcolo e di pagamento</u>	5
<u>Chi paga la TARI</u>	<u>5</u>
<u>Quando e come si presenta la dichiarazione TARI</u>	<u>5</u>
<u>Quali sono le esclusioni e le riduzioni della TARI</u>	<u>5</u>
<u>Come si determina l'importo da pagare</u>	<u>5</u>
<u>Come si cessa la debenza del tributo</u>	<u>6</u>
<u>Come si riscuote la TARI</u>	<u>6</u>
<u>Come si richiede la rettifica dell'avviso di pagamento TARI</u>	<u>6</u>
<u>Come si richiede il rimborso</u>	<u>7</u>
<u>Titolo III - Cosa succede in caso di omessa o infedele presentazione della dichiarazione o di morosità nel pagamento</u>	7
<u>Cosa succede in caso di omissione nella presentazione della dichiarazione</u>	<u>7</u>
<u>Cosa succede in caso di morosità nel pagamento</u>	<u>7</u>
<u>Come è possibile richiedere la rateizzazione dell'avviso di accertamento</u>	<u>8</u>
<u>Titolo VI - Modalità di erogazione del servizio</u>	8
<u>Quali sono i principi di erogazione del servizio</u>	<u>8</u>
<u>Come sono erogati i servizi</u>	<u>10</u>
<u>Titolo V - Gli standard di qualità relativi alle prestazioni erogate</u>	10
<u>Quali sono gli standard di qualità del servizio</u>	<u>10</u>
<u>Come viene valutato il grado di soddisfazione dell'utente</u>	<u>12</u>
<u>Come è verificato il rispetto degli standard di qualità</u>	<u>12</u>
<u>Come sono aggiornati gli standard</u>	<u>12</u>
<u>Titolo VI – Gli istituti di tutela del contribuente</u>	12
<u>Quali sono gli istituti a tutela del contribuente</u>	<u>12</u>
<u>Come esercitare il diritto di accesso</u>	<u>14</u>
<u>Come effettuare reclami sul servizio, proposte e suggerimenti</u>	<u>14</u>

.Titolo I - Informazioni Generali

.Cos'è e che finalità ha la Carta della qualità

La presente Carta della qualità è rivolta agli utenti e ai contribuenti del **Servizio di gestione delle tariffe e dei rapporti con gli utenti della Tassa Sui Rifiuti (TARI)**, servizio che viene gestito direttamente dal personale del Servizio Tributi – del Comune di Cammarata .

Questa pubblicazione ha la finalità di avvicinare il cittadino/contribuente alla individuazione delle attività di gestione della TARI e, in modo particolare, per conoscere:

- gli strumenti che lo stesso può utilizzare per ricevere **informazioni e/o servizi**;
- **gli standard generali** del servizio relativi alla qualità del servizio offerto nella sua globalità;
- **gli standard specifici** del servizio che l'utente può percepire in modo immediato e diretto.

La Carta è caratterizzata da un linguaggio di facile accesso e comprensibilità e intende guidare il contribuente informandolo sui servizi messi a disposizione, fornendo gli elementi necessari per controllare e verificare in che misura vengono rispettati gli impegni che l'amministrazione si assume nei suoi confronti, garantendo i livelli di qualità dichiarati negli standard al fine di rispondere sempre meglio alle aspettative dei contribuenti e perseguire il continuo miglioramento dei servizi resi.

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. In caso di mancato rispetto degli obiettivi e/o degli standard prefissati, il cittadino/utente può presentare reclamo con le modalità che verranno illustrate. Il riconoscimento della mancata o difettosa erogazione di una singola prestazione può dare luogo ad azioni correttive.

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.

La Carta ha validità pluriennale ed è soggetta a revisione del contenuto, sulle modalità di erogazione dei servizi e sui relativi standard di qualità. Alla base di questi aggiornamenti vi sono i risultati dei processi di verifica descritti ai punti successivi, i giudizi espressi dagli utenti coinvolti nelle indagini sulla soddisfazione dell'utente e le modifiche normative e organizzative attuate negli uffici interessati.

La Carta della qualità insieme a tutte le informazioni e la modulistica del servizio di gestione dei rifiuti solidi urbani e della Tassa sui Rifiuti sono consultabili sul sito internet del comune di Cammarata www.comune.cammarata.ag.it accedendo alla sezione "Portale per la trasparenza per la gestione dei rifiuti urbani".

.Qual è il quadro legislativo e regolamentare

La Carta della qualità del Servizio di gestione delle tariffe e dei rapporti con gli utenti della Tassa sui Rifiuti (TARI) è ispirata:

- alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, recante i “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”;
- alla legge 27 luglio 2000, n. 212 “Statuto dei diritti del contribuente”;
- D.P.C.M. 19 maggio 1995, in cui sono emanati schemi generali di riferimento di Carte di Servizi pubblici;
- D.L. 30 luglio 1999 n. 286, art. 11, che prevede 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 GEST | Carta dei Servizi di gestione dei rifiuti urbani dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;
- alla legge n. 244/2007, art. 2, c. 461, che prevede l’obbligo per il gestore di emanare una “Carta della Qualità dei Servizi”;
- al 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;
- al 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”.
- 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”.
- al regolamento Generale delle Entrate comunali approvato con delibera n.
- 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”.
- alla Delibera ARERA del 18/01/2022 n. 15 /2022.

.Cos'è la TARI

La TARI è l’acronimo di TASSA SUI RIFIUTI, tributo istituito dell’articolo 1, comma 641 e seguenti, della Legge 27 dicembre 2013, n. 147 e s.m.i. che ne ha definito le condizioni, le modalità e gli obblighi strumentali per la sua applicazione.

La tassa è riscossa per finanziare i costi del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ad esclusione dei costi relativi ai rifiuti speciali al cui smaltimento provvedono a proprie spese i relativi produttori, comprovandone l’avvenuto trattamento secondo la normativa vigente.

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.**

Il Consiglio Comunale approva annualmente le tariffe della TARI da applicare a utenze domestiche (famiglie) e non domestiche (professionisti e imprese) in modo da assicurare la copertura integrale dei costi di investimento e di esercizio del servizio di gestione dei rifiuti urbani come determinati annualmente nel Piano Economico Finanziario.

Come questa Carta, anche il Piano Economico Finanziario e più in generale la comunicazione all’utenza deve rispettare le indicazioni e i requisiti di trasparenza indicati dall’Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA).

.Che ruolo ha il Comune

Il Comune è titolare della potestà impositiva e la esercita nella persona del Funzionario Responsabile della TARI, appositamente nominato dalla Giunta Comunale, che si avvale del personale assegnato al Servizio Tributario, per lo

svolgimento delle attività di gestione del rapporto con gli utenti e di riscossione del tributo.

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.

Titolo II - Le modalità di calcolo e di pagamento

.Chi paga la TARI

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

In caso di pluralità di possessori o di detentori, essi sono tenuti in solido all'adempimento dell'unica obbligazione tributaria.

In caso di detenzione temporanea di durata non superiore a 6 mesi nel corso dello stesso anno solare, la TARI è dovuta soltanto dal possessore dei locali e delle aree a titolo di proprietà, usufrutto, uso, abitazione o superficie.

Le parti comuni condominiali di cui all'articolo 1117 del codice civile non sono soggette alla TARI ad esclusione di quelle utilizzate in via esclusiva, in tal caso il tributo è dovuto dagli occupanti o conduttori delle medesime.

.Quando e come si presenta la dichiarazione TARI

La dichiarazione di inizio e di variazione della occupazione o della detenzione dei locali e delle aree scoperte deve essere presentata dal contribuente, su modello predisposto dal Comune stesso,

- **entro il 31 gennaio dell'anno successivo alla data in cui:**
 - a. ha inizio il possesso o la detenzione di locali ed aree assoggettabili alla tassa;
 - b. si verifica la variazione di quanto precedentemente dichiarato che comporti un aumento della tassa dovuta;
- **entro 60 giorni dalla data in cui :**
 - c. si verifica la cessazione del possesso o detenzione dei locali ed aree precedentemente dichiarate;
 - d. si verifica la variazione di quanto precedentemente dichiarato che comporti una diminuzione della tassa dovuta.

La dichiarazione ha effetto anche per gli anni successivi qualora le condizioni di assoggettamento alla tassa rimangano invariate.

Le dichiarazioni o le comunicazioni con richieste di riduzioni del tributo o di esclusioni di superfici possono essere presentate in ogni tempo e gli effetti si producono a decorrere dalla data di presentazione.

Il Comune predisponde e rende disponibili ai contribuenti i modelli dichiarativi TARI, prelevabili dal sito internet istituzionale dell'Ente sezione "Portale per la trasparenza per la gestione dei rifiuti urbani" alla voce "Modulistica e Reclami".

La dichiarazione dovrà pervenire al protocollo dell'Ente in una delle modalità indicate nella successiva sezione " *Come sono erogati i servizi*" della presente Carta.

.Quali sono le esclusioni e le riduzioni della TARI

Il dettaglio di tutte le esclusioni, esenzioni, riduzioni e agevolazioni è contenuto nel regolamento di applicazione del tributo e nelle delibere annuali di approvazione delle tariffe consultabili sul sito internet istituzionale dell'Ente sezione "Portale per la trasparenza per la gestione dei rifiuti urbani".

.Come si determina l'importo da pagare

La TARI è dovuta a decorre dal giorno in cui ha avuto inizio l'occupazione o la detenzione dei locali ed aree e sussiste sino al giorno in cui ne è cessata l'utilizzazione, purché debitamente e tempestivamente dichiarata.

La tariffa delle **utenze domestiche (famiglie)** si distingue in:

- **una quota fissa:** determinata applicando alla **superficie calpestabile** dell'abitazione e dei locali che ne

costituiscono pertinenza le tariffe per unità di superficie (m²) paramtrate al numero degli occupanti.

- **una quota variabile:** parametrata in base al **numero degli occupanti**.

Il numero degli occupanti per le utenze domestiche è quello risultante dall'ultimo allineamento dei dati anagrafici con la banca dati Tari o, per le nuove utenze, alla data di iscrizione.

La tariffa delle **utenze non domestiche (professionisti ed imprese)** si distingue in:

- **una quota fissa:** determinata applicando alla superficie imponibile (m²) la tariffa per unità di superficie riferita alla tipologia di attività svolta, calcolata sulla base di coefficienti di potenziale produzione di rifiuto;
- **una quota variabile:** determinata applicando alla superficie imponibile (m²) la tariffa per unità di superficie riferita alla tipologia di attività svolta, calcolata sulla base di coefficienti di potenziale produzione di rifiuto.

Sul tributo si applica il tributo provinciale per l'esercizio delle funzioni di tutela, protezione ed igiene dell'ambiente di cui all'articolo 19, del Decreto Legislativo 30 dicembre 1992, n. 504.

.Come si cessa la debenza del tributo

Se la dichiarazione di cessazione è presentata oltre il termine indicato nella precedente sezione relativa alla dichiarazione TARI, ma entro il previsto termine di cinque anni, può sorgere il diritto all'abbuono o al rimborso del tributo, fin dalla data di effettiva perdita della disponibilità dei locali od aree. A tal fine è necessario che il contribuente dimostri con idonea documentazione la data di effettiva cessazione e quindi l'insussistenza del presupposto impositivo.

Nel caso di omessa denuncia di cessazione entro il termine previsto, la stessa può essere disposta d'ufficio a seguito di presentazione della dichiarazione di inizio occupazione da parte del soggetto subentrante.

.Come si riscuote la TARI

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 è stato accertato d'ufficio.

L'avviso di pagamento sarà, a breve, reso disponibile all'interno del servizio online "Portale del cittadino" a cui è possibile accedere tramite autenticazione con SPID.

Alle utenze non domestiche il comune può inviare in automatico gli avvisi di pagamento TARI all'indirizzo di posta elettronica certificata dell'utenza risultante dal sito istituzionale <http://www.inipec.gov.it/> o a quello eventualmente comunicato in fase di dichiarazione TARI.

L'importo addebitato può essere versato in un'unica soluzione o in più rate (stabilite annualmente dal Comune) presso qualunque sportello bancario o ufficio postale, utilizzando le deleghe modello F24 semplificato precompilate allegare all'avviso di pagamento, oppure utilizzando il sistema di home banking (avendo cura di riportare correttamente il codice identificativo dell'operazione stampato nel modello precompilato recapitato a domicilio unitamente all'avviso di pagamento), oppure utilizzando le ulteriori modalità di pagamento che l'ente dovesse in futuro mettere a disposizione del cittadino.

Per permettere all'utente di procedere tempestivamente al pagamento dell'importo dovuto, il Comune provvede a pubblicare, tramite il proprio sito internet, l'avviso rivolto a tutti i cittadini in cui comunica che sono stati inviati gli avvisi di pagamento TARI per l'anno in corso indicando le relative scadenze per il pagamento.

I cittadini che non dovessero ricevere l'avviso di pagamento TARI potranno richiederne copia allo sportello Tari all'indirizzo e-mail: tributi@comune.cammarata.ag.it

.Come si richiede la rettifica dell'avviso di pagamento TARI

Laddove nell'avviso di pagamento TARI fossero riscontrati dei dati non corrispondenti alla situazione del contribuente (riguardo alla categoria di tassazione utilizzata in relazione al numero dei componenti del nucleo

familiare, ai dati catastali, alla superficie tassata o al periodo di occupazione) è possibile attivare la **procedura di rettifica** con la presentazione di un'istanza, utilizzando la modulistica pubblicata sul sito internet istituzionale dell'Ente sezione *"Portale trasparenza servizio di gestione dei rifiuti urbani"*.

Per le modalità di presentazione dell'istanza guardare la successiva sezione *"Come sono erogati i servizi"* della presente Carta.

.Come si richiedere il rimborso

Il rimborso delle somme versate e non dovute deve essere richiesto dal contribuente entro il termine di **cinque anni** dal giorno del versamento, ovvero da quello in cui è stato accertato il diritto alla restituzione. Il rimborso viene effettuato entro **centottanta giorni** dalla data di presentazione dell'istanza.

Ai sensi dell'articolo 1, comma 168, della Legge 27 dicembre 2006, n. 296, non si procede per ogni singolo tributo al rimborso per somme inferiori a **12 euro** per anno d'imposta.

Le somme da rimborsare possono, su richiesta del contribuente formulata nell'istanza di rimborso, essere compensate con gli importi dovuti dal contribuente al Comune stesso a titolo di Tassa sui Rifiuti e/o altri tributi comunali.

È possibile attivare la procedura di **rimborso** con la presentazione di una istanza tramite la modulistica comunale pubblicata sul sito internet istituzionale dell'Ente sezione *"Portale trasparenza servizio di gestione dei rifiuti urbani"*. Per le modalità di presentazione dell'istanza guardare la successiva sezione *"Come sono erogati i servizi"* della presente Carta.

.Titolo III - Cosa succede in caso di omessa o infedele presentazione della dichiarazione o di morosità nel pagamento

.Cosa succede in caso di omissione nella presentazione della dichiarazione

In caso di omessa o infedele dichiarazione, il Comune notifica al contribuente un **avviso di accertamento esecutivo** con l'aggiunta di sanzioni sul tributo evaso oltre agli interessi legali e alle spese di notifica.

In caso di omessa presentazione della dichiarazione si applica la sanzione dal 100 al 200 per cento del tributo non versato, con un minimo di euro 50.

In caso di infedele dichiarazione si applica la sanzione dal 50 al 100 per cento del tributo non versato, con un minimo di euro 50.

In caso di mancata, incompleta o infedele risposta a un questionario entro il termine di sessanta giorni dalla notifica dello stesso, si applica la sanzione da euro 100 a euro 500.

Le sanzioni sono ridotte ad un terzo se, entro il termine per la proposizione del ricorso interviene acquiescenza dal contribuente, con pagamento del tributo, se dovuto, delle sanzioni e degli interessi.

.Cosa succede in caso di morosità nel pagamento

Al contribuente che non versi le somme richieste entro le scadenze indicate nell'avviso di pagamento TARI è notificato, anche a mezzo raccomandata A.R. o posta elettronica certificata, un sollecito di pagamento contenente le somme da versare in un'unica soluzione entro la scadenza di trenta giorni dalla ricezione, con addebito delle spese di notifica. Il sollecito conterrà anche l'avvertenza che:

1) in caso di inadempimento, si procederà all'emissione dell'avviso di accertamento esecutivo e si applicheranno la sanzione per omesso o tardivo pagamento (30% dell'importo non versato), gli interessi di mora (al tasso legale) e le spese di notifica:

2) permanendo l'inadempimento, si procederà alla riscossione coattiva con aggravio delle spese di riscossione. Il contribuente destinatario dell'accertamento può evitare l'applicazione delle sanzioni dimostrando l'avvenuto pagamento delle morosità o la regolarità della posizione, tramite l'apposito modulo di richiesta di riesame del provvedimento (**istanza di autotutela**) pubblicato sul sito

internet istituzionale dell'Ente sezione *"Portale trasparenza servizio di gestione dei rifiuti urbani"* alla voce *"Modulistica e Reclami"* .

Per le modalità di presentazione dell'istanza guardare la successiva sezione *"Come sono erogati i servizi"* della presente Carta.

.Come è possibile richiedere la rateizzazione dell'avviso di accertamento

Nel caso di accertamenti d'imposta, qualora il debitore versi in una situazione di temporanea ed obiettiva difficoltà, può chiedere la rateizzazione.

Per conoscere le condizioni e le modalità per accedere alla rateizzazione consultare il *"Regolamento Comunale per la disciplina delle procedure di Rateizzazione e compensazione dei Tributi e delle Entrate Comunali "* approvato con Delibera di Consiglio Comunale n. 4 del 14/03/2022, pubblicato sul sito internet istituzionale dell'Ente sezione *"Portale trasparenza servizio di gestione dei rifiuti urbani"*, nello stesso portale è possibile scaricare il modulo per presentare l'istanza alla voce *"Modulistica e Reclami"*.

Per le modalità di presentazione dell'istanza guardare la successiva sezione *"Come sono erogati i servizi"* della presente Carta.

.Titolo VI - Modalità di erogazione del servizio

.Quali sono i principi di erogazione del servizio

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

.Equità

Il Comune garantisce nella quantificazione delle tariffe il rispetto del principio di chi *"inquina paga"* assoggettato a tassazione secondo criteri oggettivi e non discriminanti. Garantisce inoltre l'emissione di atti di annullamento, sgravi e rimborsi inerenti atti impositivi inesatti o versamenti eccedenti il dovuto.

.Legalità

L'erogazione dei servizi e il generale funzionamento dell'Amministrazione comunale s'ispirano al principio di legalità, nel rispetto delle norme, delle leggi e dei regolamenti applicabili.

.Uguaglianza

L'erogazione dei servizi pubblici e il loro accesso si conformano al principio di uguaglianza dei diritti degli utenti, secondo regole uguali per tutti a prescindere da sesso, età, nazionalità, etnia, lingua, religione, opinione politica e condizione sociale. L'uguaglianza garantisce la parità di trattamento, escludendo ogni forma di discriminazione ingiustificata. Non va, in ogni caso, intesa come uniformità delle prestazioni (uguaglianza formale), che possono invece variare in funzione delle specifiche situazioni personali e sociali (uguaglianza sostanziale).

.Imparzialità

Il Comune di Cammarata eroga i servizi pubblici ai propri utenti secondo criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. È assicurata la costante e completa conformità alle norme regolatrici di settore, in ogni fase di erogazione dei relativi servizi.

.Continuità

Nell'ambito delle modalità stabilite dalla vigente normativa regolatrice di settore, l'erogazione dei servizi pubblici avviene, salvo conclamati casi di forza maggiore o previsti da specifiche norme di legge, con continuità, regolarità e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o d'interruzione del servizio, sono adottate tutte le misure necessarie al fine di limitare al minimo i tempi dell'irregolarità, e di ridurre il più possibile i disagi all'utenza. Il Comune si impegna ad avvisare gli utenti interessati con adeguato anticipo (minimo due giorni prima), attraverso la pubblicazione di un avviso sul sito internet istituzionale.

.Partecipazione

Il Comune s'impegna a promuovere la partecipazione dei cittadini alla prestazione del servizio pubblico, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dei servizi, sia per favorirne il rapporto collaborativo. Il diritto di accesso agli atti amministrativi è consentito, nel rispetto della legge 241/90 a tutti coloro che risultino titolari di un interesse personale e concreto, finalizzato alla tutela di situazioni giuridicamente rilevanti. Per migliorare la prestazione dei servizi pubblici e la partecipazione attiva dei cittadini, questi possono produrre documenti, osservazioni o formulare suggerimenti, nonché presentare reclami per eventuali disservizi rilevati nell'erogazione dei servizi stessi. L'utente, in proprio o attraverso le Associazioni, ha la facoltà di presentare reclami ed istanze, produrre memorie e documenti, avanzare proposte e suggerimenti per il miglioramento del servizio. Per gli aspetti di relazione con l'utente, il Comune garantisce l'identificabilità del personale ed individua i responsabili degli uffici e dei servizi coinvolti. Il Comune promuove periodiche rilevazioni sul grado di soddisfazione degli utenti, circa la qualità dei servizi resi.

.Semplificazione delle procedure

Il Comune assume iniziative volte a garantire che la modulistica sia messa a disposizione del contribuente in tempi utili per gli adempimenti e curando che le proprie comunicazioni ed istruzioni siano comprensibili; per quanto concerne i procedimenti disciplinati autonomamente, gli uffici prevedono che il contribuente possa adempiere ai propri obblighi nelle forme più rapide, agevoli e meno onerose, soprattutto mediante il ricorso sempre maggiore all'informatizzazione dei sistemi di accesso ai servizi.

.Efficienza ed efficacia

Il Comune pone il massimo impegno affinché i servizi siano erogati in modo da garantire un idoneo grado di efficienza ed efficacia, ponendo in essere le condizioni e le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi, adottando in maniera continuativa soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali al raggiungimento dello scopo, compatibilmente con le risorse disponibili.

.Chiarezza e cortesia

Il Comune assicura il proprio impegno per garantire l'esposizione corretta delle informazioni necessarie e la disponibilità degli Uffici ai fini del buon esito della pratica in fase di trattazione, ponendo anche la massima attenzione alla semplicità e alla chiarezza del linguaggio utilizzato. Tutti i rapporti con gli utenti sono improntati alla cortesia, alla disponibilità all'ascolto, al rispetto e all'educazione reciproci.

.Informazione

Il Comune considera l'informazione, tempestiva ed efficace, fondamentale per la qualità dei servizi erogati e dei rapporti con gli utenti. In tal senso, l'informazione costituisce il presupposto imprescindibile per una partecipazione piena e consapevole da parte dei cittadini alle modalità di erogazione dei servizi. All'utente è quindi garantita un'informazione comprensibile, semplice, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione dei servizi, nonché ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

.Riservatezza

Il Comune si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al GDPR.

.Rispetto dell'ambiente

Il Comune si impegna a porre in essere ogni accorgimento affinché l'impatto con l'ambiente venga ridotto al minimo attraverso l'utilizzo sempre maggiore di sistemi comunicativi non cartacei.

.Come sono erogati i servizi

La tabella che segue indica per i servizi erogati le modalità per accedervi, i referenti a cui rivolgersi, mentre tutta la modulistica è reperibile sul sito internet dell'Ente sezione "Portale trasparenza servizio di gestione dei rifiuti urbani".

Servizio	A chi rivolgersi	Recapiti	Orari
Richiedere: - Informazioni sulla presentazione di dichiarazioni iniziali/di cessazione/variazione/agevolazioni/riduzioni - un appuntamento - copia degli avvisi di pagamento	Ufficio Tributi - Tari 1° piano terra	Via Roma snc Tel. 0922 907 274 e-mail: tributi@comune.cammarata.ag.it	Martedì dalle 8:30 alle 12:30 Giovedì dalle 8:30 alle 12:30
Richiedere: - appuntamento ed informazioni su avvisi di accertamento, rimborsi, sgravi, rateizzazioni	Ufficio Tributi - Tari 1° piano terra	Via Roma snc Tel. 0922 907 274 e-mail: tributi@comune.cammarata.ag.it	Martedì dalle 8:30 alle 12:30 Giovedì dalle 8:30 alle 12:30
Presentare: - dichiarazioni iniziali o di variazione o cessazione - reclami e istanze di autotutela - richieste di rimborso/sgravio - richieste di rateizzazioni - richieste di esenzioni, riduzioni, agevolazioni;	Ufficio Protocollo per presentazione con consegna - diretta _____ - a mezzo Pec - a mezzo raccomandata a/r	Comune di Cammarata Palazzo Trajna – Via Roma snc- protocollo@pec.comune.cammarata.ag.it Comune di Cammarata Via Roma snc 92022 Cammarata	Da lunedì a venerdì: 8:00 – 13:00
Per presentare ricorso/reclamo	Commissione Tributaria di Agrigento		Per le modalità e le tempistiche di presentazione del ricorso/reclamo si veda la sezione "Ricorso alle commissioni Tributarie"

.Titolo V - Gli standard di qualità relativi alle prestazioni erogate

.Quali sono gli standard di qualità del servizio

Sono stati individuati due tipi di standard:

- **standard generali del servizio:** caratteristici della qualità del servizio offerto nella sua globalità;
- **standard specifici del servizio:** che l'utente può percepire in modo immediato e diretto:

- tempi di risposta ai reclami e alle richieste formalmente presentate;
- tempo di attesa allo sportello.

Gli standard individuati costituiscono lo strumento per garantire e verificare l'efficacia e l'efficienza del servizio erogato, nonché la soddisfazione degli utenti. Gli standard, tanto in termini di contenuti che di misura, rimangono fissi sino alla ufficializzazione di nuovi standard migliorativi rispetto ai precedenti, ridefiniti sulla base di indagini periodiche condotte su:

- livello della soddisfazione degli utenti;
- nuove esigenze emerse e/o emergenti;
- possibili miglioramenti dei processi che consentano incrementi di efficacia e/o efficienza.

Per garantire che i servizi descritti nella presente Carta vengano erogati in modo ottimale, sono state individuate delle prestazioni tipo a cui sono stati associati degli indicatori (standard), che esprimono il termine massimo in cui l'ufficio si impegna a concludere il procedimento, nel presupposto che l'istanza sia stata presentata completa. Per alcune prestazioni è stato indicato anche il termine eventualmente previsto dalla legge. Qualora l'utente invii la documentazione incompleta o inesatta, rallentando in tal modo il procedimento, l'ufficio si impegna ad informarlo sullo stato della pratica al fine di trovare una rapida soluzione. A questo proposito, il responsabile del procedimento si impegna, in casi di particolare complessità, a convocare l'utente, anche telefonicamente, per una più rapida risoluzione dei problemi riscontrati.

La tabella che segue individua i servizi-tipo erogati dall'ufficio con i relativi standard di legge (ove previsti) e di impegno. Gli utenti possono, in tal modo, verificare se i servizi offerti dagli uffici rispettano la qualità promessa. Nel caso in cui lo standard garantito non venga rispettato, gli utenti possono presentare reclamo con le modalità indicate nella presente Carta.

Servizio	Aspetto qualità	Standard di qualità
Rilascio di informazioni di carattere generale (con riguardo a tariffe, scadenze, adempimenti)	Tempi di risposta	Immediato se consentito dalla richiesta formulata telefonicamente o direttamente allo sportello. Entro 30 giorni lavorativi, decorrenti dalla data di effettiva ricezione da parte dell'ufficio, se presentata per posta o posta elettronica o per richiesta che necessita di approfondimento istruttorio.
Rilascio di informazioni relative alla specifica situazione del contribuente	Tempi di risposta	Entro 30 giorni lavorativi, decorrenti dalla data di effettiva ricezione da parte dell'ufficio
Ricezione della documentazione da parte dell'ufficio protocollo di denunce, dichiarazioni, richieste, comunicazioni, ricorsi	Tempi di ricezione	Ricezione immediata
Emissione di avvisi di pagamento	Rispetto del relativo calendario	Invio dell'avviso almeno 5 giorni prima della scadenza della prima rata
Rimborso somma non dovuta	Tempi di risposta	Entro 180 giorni dalla richiesta
Discarico somma iscritta a ruolo o riscossa coattivamente e non dovuta	Tempi di risposta	Entro 180 giorni dalla richiesta
Gestione delle istanze su avvisi di accertamenti (rettifiche o annullamenti)	Tempi di risposta	Entro 30 giorni dalla presentazione. L'istanza va presentata entro il termine per presentare ricorso. La presentazione dell'istanza non sospende i termini per presentare ricorso.
Interpello	Tempi di risposta	Entro 90 o 120 giorni dalla richiesta a seconda dei casi previsti dall'art. 11 della L.212/2000.
Risposta a reclamo sul servizio, a proposte o	Tempi di risposta	Entro 30 giorni dalla richiesta

.Come viene valutato il grado di soddisfazione dell'utente

Il grado di soddisfazione dell'utente in merito alla qualità percepita del servizio reso viene rilevato compilando, in qualsiasi momento, apposito questionario disponibile presso lo sportello del Servizio Tributi o sul sito internet istituzionale dell'Ente sezione "Portale per la trasparenza servizio di gestione dei rifiuti urbani".

Ci si riserva la possibilità di rilevare il grado di soddisfazione dell'utente in merito alla qualità anche percepita del servizio attivando apposite indagini di *care satisfaction*, mirate a conoscere le esigenze degli utenti su alcuni aspetti specifici del servizio e condotte attraverso le modalità seguenti:

- 1) interviste telefoniche;
- 2) invio di questionari;
- 3) incontri pubblici.

Il Comune, sulla base delle opinioni raccolte, sviluppa progetti ed iniziative coerenti con i risultati derivati dalle indagini, impegnandosi a recepire i suggerimenti ricevuti e a valorizzare i reclami, attraverso un'analisi delle loro possibili cause, al fine di migliorare la qualità dei servizi erogati. Il Comune si impegna a dare ampia e completa informazione dei risultati delle indagini svolte, nonché dei progetti e delle iniziative conseguenti.

.Come è verificato il rispetto degli standard di qualità

La presente Carta costituisce il riconoscimento da parte del Comune dei diritti del cittadino quale utente del servizio e, nello stesso momento, rappresenta il formale impegno ad una tutela ampia di questi diritti. Tutte le richieste che pervengono all'ufficio devono essere protocollate e quindi avviate all'ufficio competente per l'esecuzione. Periodicamente il Funzionario Responsabile effettua una ricognizione delle pratiche eseguite con particolare riferimento ai tempi impiegati per l'espletamento delle stesse. Se viene riscontrato in modo rilevante il mancato rispetto degli standard di qualità dichiarati, si individuano le problematicità e le eventuali responsabilità personali che hanno generato la disfunzione rilevata. Successivamente si adottano le azioni correttive da intraprendere. La segnalazione di problemi che si riflettono negativamente sulla qualità dei servizi può, altresì, provenire dagli utenti stessi secondo le modalità indicate nella presente Carta. Infine, anche gli addetti agli uffici possono contribuire in modo significativo al miglioramento del livello di servizio tramite segnalazioni e rilievi rivolti al Funzionario responsabile.

.Come sono aggiornati gli standard

La Carta dei Servizi è un documento dinamico e, pertanto, è suscettibile di modificazioni sia per quanto riguarda la parte descrittiva dei servizi erogati sia per gli standard. Alla base di questi aggiornamenti vi sono i risultati dei processi di verifica descritti nel punto precedente, i giudizi espressi dagli utenti coinvolti nelle indagini sulla customer satisfaction e le modifiche normative e organizzative attuate negli uffici interessati.

.Titolo VI – Gli istituti di tutela del contribuente

.Quali sono 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:

.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.

.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.

.Ricorso alle commissioni tributarie

Nei casi in cui il contribuente ritenga illegittima o infondata la pretesa dell'ufficio ed esperito anche il tentativo di autotutela, può avviare l'iter del processo tributario. Il processo tributario disciplinato dal D.Lgs. n. 546/1992 e successive modificazioni si articola in tre gradi di giudizio:

- 1° grado Commissione tributaria Provinciale;
- 2° grado Commissione tributaria Regionale;
- 3° grado Corte di Cassazione.

Gli atti che possono essere impugnati sono:

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

Ai sensi dell'art. 7 dello Statuto del Contribuente, per consentire l'esercizio dei propri diritti in modo pieno ed efficace, tutti gli atti sopra indicati devono contenere l'indicazione del termine entro il quale il ricorso deve essere proposto, della Commissione tributaria competente e delle relative forme da osservare. Il ricorso, a pena di inammissibilità, deve rispondere a precise regole e requisiti previsti dall'art. 18 del D. Lgs. 546/1992 e successive modificazioni ed integrazioni.

Per i ricorsi avverso atti di importo superiore a € 3.000,00 (escluso sanzioni, interessi e pene pecuniarie) è necessaria l'assistenza tecnica di cui all' art. 12 del citato D.Lgs.

Ai sensi dell'art. 16-bis comma 3 del D.Lgs. 546/1992 come modificato del D.L. 119/2018, dal 1° luglio 2019 il ricorso deve essere notificato a mezzo posta elettronica certificata (PEC) a codesto Ente al seguente indirizzo: protocollo@pec.comune.cammarata.ag.it Ai sensi dell'art. 17 bis del D.Lgs 546/92 per le controversie di valore non superiore a € 50.000,00, il ricorso produce anche gli effetti di un reclamo e può contenere una proposta di mediazione con rideterminazione dell'ammontare della pretesa.

Non trova applicazione il regime di obbligatorietà del processo telematico per i soggetti che stanno in giudizio senza assistenza tecnica per controversie di valore fino a € 3.000,00 per i quali le modalità telematiche della notifica e del deposito restano facoltative. In tal caso, il ricorso può essere proposto in carta semplice con una delle seguenti modalità: 1) mediante consegna diretta dell'originale presso l'Ufficio Protocollo del Comune; 2) a mezzo del servizio

postale mediante spedizione dell'originale in plico raccomandato senza busta, con avviso di ricevimento; 3) a mezzo Ufficiale Giudiziario, secondo le norme degli artt. 137 e seguenti del codice di procedura civile.

.Ricorso al Garante del contribuente

Con l'art. 13 della legge n. 212/2000 (nota come Statuto dei Diritti del Contribuente) è stata istituita la figura del Garante del Contribuente, un organo collegiale autonomo, che opera presso la Direzione Regionale dell'Agenzia delle Entrate.

Il garante del contribuente ha il compito di verificare le irregolarità e le disfunzioni dell'amministrazione fiscale, compresi gli enti locali, segnalate dai cittadini. In particolare:

- accerta la qualità dei servizi di assistenza ed informazione per il contribuente e l'agibilità dei locali aperti al pubblico;
- rivolge raccomandazioni ai dirigenti degli uffici ai fini della tutela del contribuente e della migliore organizzazione dei servizi;
- vigila sul corretto svolgimento delle verifiche fiscali;
- vigila sul rispetto delle norme dello Statuto da parte degli uffici e dei termini previsti per i rimborsi di imposta;
- attiva le procedure di autotutela nei confronti degli atti notificati ai contribuenti.

.Come esercitare il diritto di accesso

L'Ente garantisce agli utenti il diritto di accesso alle informazioni relative al servizio nelle forme e secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990, n. 241 e ss.mm.ii.

Al fine dell'esercizio dei diritti si potrà fare riferimento alle informazioni di seguito riportate.

Servizio	Telefono	Indirizzo	Mail
Servizio Tributi	0922 907 274	Via Roma snc 92022 Cammarata Ag	Per informazioni: tributi@comune.cammarata.ag.it

.Come effettuare reclami sul servizio, proposte e suggerimenti

Ogni utente può presentare reclami relativamente all'erogazione del servizio, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta.

L'eventuale presentazione informale (verbale, diretta, telefonica o anonima) sarà considerata una semplice segnalazione alla quale non verrà, tuttavia, data risposta scritta.

Oltre ai reclami gli utenti possono presentare, con le medesime modalità, proposte di miglioramento dei servizi e suggerimenti in merito agli stessi.

In caso di presentazione formale, il Funzionario Responsabile valuta il reclamo e risponde all'utente con la massima celerità e comunque entro 30 giorni dalla presentazione dello stesso.

Se il reclamo è riconosciuto fondato, il Funzionario Responsabile adotta i provvedimenti opportuni per eliminare il disservizio segnalato.

Al fine di agevolare l'utente, presso il Servizio Tributi e sul sito internet istituzionale dell'Ente sezione "*Portale trasparenza servizio di gestione dei rifiuti urbani*" sono disponibili gli appositi modelli per la presentazione scritta di reclami e suggerimenti e per la misurazione del grado di soddisfazione dell'utente.

.Allegati:

1. Modulo per la presentazione scritta di reclami sul servizio, suggerimenti e proposte di miglioramento
2. Questionario di misurazione del grado di soddisfazione dell'utenza.



A.r.o. Comuni di
San Giovanni Gemini (Capofila)
E Cammarata



allegato B



CARTA QUALITA'
DEI
SERVIZI
GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI



A.r.o. Comuni di
San Giovanni Gemini (Capofila)
E Cammarata



CARTA QUALITA' DEI SERVIZI SVOLTI DAL
R.T.I. ECOSUD S.r.l. (Capogruppo) – ProgiTec S.r.l.
PRESSO
L'A.R.O. DEI COMUNI DI SAN GIOVANNI GEMINI (CAPOFILA)
E CAMMARATA

1. PREMESSA

La Carta dei Servizi di gestione dei rifiuti urbani (“Carta della qualità dei Servizi”) è un documento che individua i principi, le regole e gli standard qualitativi dei servizi, al fine di tutelare le esigenze dei Cittadini- Utenti nel rispetto dei principi di efficacia, efficienza ed economicità. Tale carta rappresenta quindi l’impegno dell’R.T.I. ECOSUD S.R.L. – PROGITEC S.R.L. ad assicurare il massimo livello di qualità del servizio e garantire il miglioramento continuo dello stesso, anche attraverso l’individuazione di idonei strumenti di controllo e monitoraggio.

2. ECOSUD – PROGITEC: STRUTTURA AZIENDALE

L’obiettivo principale che Ecosud - ProgiTec si prefigge, è quello di raggiungere elevati standard prestazionali di **efficacia** ed **efficienza** nella raccolta differenziata dei rifiuti oggetto d’appalto. Tutto ciò sarà garantito nel rispetto dei principi della prevenzione nella produzione dei rifiuti, massimizzando il riciclaggio, il recupero dei rifiuti e la garanzia che tutte le operazioni avvengano nel rispetto rigoroso degli standard ambientali imposti dalla normativa vigente.

L’organizzazione dell’intero servizio di raccolta dei rifiuti sarà inoltre basata sui seguenti **obiettivi**:

- a) aumento dei quantitativi raccolti delle frazioni riciclabili di rifiuti;
- b) diminuzione e prevenzione della produzione del rifiuto secco non riciclabile, accompagnato da un aumento delle frequenze di raccolta per le frazioni recuperabili;
- c) incremento del recupero dei materiali ottenibili dai rifiuti;
- d) avvio di forme di premialità dei comportamenti virtuosi;
- e) miglioramento dell’aspetto e igiene delle strade e dei luoghi pubblici;
- f) aumento del grado di soddisfazione della cittadinanza e dell’Ente Appaltante, attraverso la collaborazione e comunicazione continua con gli stessi.

In particolare, grazie alla pluriennale esperienza di Ecosud - ProgiTec nell’espletamento di servizi di igiene urbana con sistemi di raccolta domiciliare, sarà possibile, garantire un importante risultato in termini di percentuale di raccolta differenziata dei rifiuti urbani e assimilati.



*A.r.o. Comuni di
San Giovanni Gemini (Capofila)
E Cammarata*



2.1 ORGANIZZAZIONE GENERALE PER LA GESTIONE DEI SERVIZI

2.1.1 Struttura organizzativa generale per l'erogazione dei servizi

La struttura organizzativa che Ecosud - Progitec s'impegna a realizzare per l'erogazione dei servizi oggetto d'appalto a San Giovanni Gemini e Cammarata, sarà garantita attraverso l'impiego di personale qualificato, ognuno per le specifiche competenze possedute o acquisite con idonea formazione specialistica.

2.1.2 Certificazioni Aziendali

Ecosud S.r.l. è dotata di un sistema di gestione aziendale certificato ai sensi dello standard ISO 9001 (Qualità) e dall'anno 2011 degli standard ISO 14001 (Ambiente) ed ha nel corso degli anni adeguato i propri sistemi alle nuove edizioni delle norme.

Attualmente Ecosud è certificata da ente terzo RINA Services S.p.a. accreditato ACCREDIA per gli standard ISO 9001:2015 – ISO 14001:2015 nei settori: **IAF 39 e 32** con il seguente campo di applicazione: Progettazione ed erogazione del servizio di:

- Raccolta e trasporto di rifiuti solidi urbani e differenziati;
- Spazzamento;
- Lavaggio cassonetti;
- Raccolta e trasporto di rifiuti speciali pericolosi e non pericolosi;
- Gestione di centri di raccolta di rifiuti urbani differenziati;
- Noleggio a freddo e a caldo di automezzi per la raccolta ed il trasporto di rifiuti;

Progitec S.r.l. è dotata di un sistema di gestione aziendale certificato ai sensi dello standard ISO 9001 (Qualità) e dall'anno 2016 degli standard ISO 14001 (Ambiente) ed ha nel corso degli anni adeguato i propri sistemi alle nuove edizioni delle norme.

Attualmente Ecosud è certificata da ente terzo RINA Services S.p.a. accreditato ACCREDIA per gli standard ISO 9001:2015 – ISO 14001:2015 – ISO 45001:2018, da ente terzo General Certification Services s.r.l. per lo standard sa 8000:2014, da ente terzo Si Cert s.a.g.l. per gli standard 16636:2015 e 37001:2016 nei settori: **IAF 39, 32, 24, 28, e 35** con il seguente campo di applicazione:

Progettazione ed erogazione del servizio di:

- Raccolta e trasporto di rifiuti solidi urbani (pericolosi e non pericolosi) e di rifiuti speciali (pericolosi e non pericolosi);
- Spazzamento meccanizzato;



**A.r.o. Comuni di
San Giovanni Gemini (Capofila)
E Cammarata**



- Gestione dei centri comunali di raccolta dei rifiuti e di manutenzione del verde (pubblico e privato);
- Pulizia in ambito civile;
- Gestione discariche per lo smaltimento di rifiuti non pericolosi;
- Intermediazione senza detenzione di rifiuti;
- Noleggio di mezzi d'opera;
- Attrezzature industriali e veicoli;
- Gestione di impianti di recupero di rifiuti non pericolosi;
- Esecuzione di lavori di messa in sicurezza di discariche;
- Progettazione, gestione e controllo dei servizi di pest control;

3. PRINCIPI FONDAMENTALI

Rispetto delle normative ed onestà

I servizi e le attività sono gestiti secondo le migliori tecnologie e modalità operative e comunque nel rispetto delle regole e dei principi generali previsti dalla vigente legislazione. In nessun caso, il perseguimento di interessi societari può giustificare comportamenti non onesti.

Eguaglianza di trattamento

Ecosud - Progittec si impegna a gestire i propri servizi nel rispetto dei principi di uguaglianza dei diritti degli Utenti e senza discriminazione di sesso, razza o religione; garantisce inoltre la parità di trattamento degli Utenti stessi, nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura.

Imparzialità

Ecosud - Progittec ispira i propri comportamenti nei confronti degli Utenti ai principi di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Continuità e servizio di emergenza

Ecosud - Progittec si impegna a garantire un servizio continuo e regolare ed a ridurre la durata di eventuali disservizi. L'eventuale sospensione o riduzione dei servizi sarà imputabile solo a condizioni indipendenti dalla volontà aziendale (impedimenti di terzi, eventi naturali, scioperi). In tal caso, il soggetto gestore si impegna ad adottare tutte le misure ed i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i tempi di disservizi e ad attivare servizi sostitutivi di emergenza, al fine di arrecare all'Utente il minor disagio possibile. Trattandosi di servizi essenziali ai sensi della Legge n. 146/1990, in caso di astensione dal lavoro da parte



A.r.o. Comuni di
San Giovanni Gemini (Capofila)
E Cammarata



del proprio personale per scioperi, Ecosud - Progitec garantisce comunque i servizi minimi previsti dall'accordo con le Organizzazioni Sindacali.

Partecipazione

L'Utente, singolarmente o attraverso Associazioni dei Consumatori espressamente delegate, ha il diritto di richiedere a Ecosud - Progitec, ai sensi della Legge n. 241/1990 e del D. Lgs. n. 195/2005, le informazioni ed i chiarimenti che lo riguardano, a presentare reclami ed istanze ed a produrre memorie e documenti. L'Utente ha, inoltre, il diritto di partecipare attivamente alla vita aziendale, presentando osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio. Ecosud - Progitec si impegna a garantire l'identificabilità del proprio personale che, a tal scopo, è munito di tesserino di riconoscimento. Nelle comunicazioni telefoniche, il personale aziendale è tenuto a fornire le proprie generalità: nome, cognome e nominativo del responsabile dell'area di contatto.

Trasparenza e controllo

Gli Utenti, le Associazioni che li rappresentano e Ecosud - Progitec hanno il diritto di conoscere i dati quantitativi e statistici riguardanti le attività di servizio. Ecosud - Progitec ha il diritto, nel perseguimento dell'interesse pubblico, di monitorare e controllare l'andamento dei servizi pubblici ad essa affidati, anche attraverso la conoscenza dei dati quantitativi di produzione. A tale scopo, Ecosud - Progitec si impegna a garantire la più completa trasparenza in ordine a tali dati.

Efficienza ed efficacia

Ecosud - Progitec persegue l'obiettivo del continuo e progressivo miglioramento dei servizi, adottando soluzioni tecnologiche organizzative adeguate al continuo incremento dell'efficienza e dell'efficacia delle prestazioni erogate a tutela del cittadino e della qualità ambientale.

Tutela dell'ambiente

Ecosud - Progitec si impegna, nell'attuazione dei propri compiti, a salvaguardare l'ambiente e la salute umana.

Garantisce, inoltre, l'implementazione del principio di tutela delle risorse primarie, attraverso strategie ambientali volte a valorizzare e risparmiare le risorse medesime, sia in termini economici, sia in termini strutturali. L'efficienza dei mezzi e degli impianti quotidianamente usati, nonché il costante controllo delle emissioni e dispersioni sul suolo, nell'aria e nell'acqua, sono azioni che Ecosud - Progitec assume come regola inderogabile del proprio agire.



A.r.o. Comuni di
San Giovanni Gemini (Capofila)
E Cammarata



Cortesia

Ecosud - Progitec si impegna a garantire agli Utenti un rapporto basato sulla cortesia, sull'educazione e sul rispetto, ed a rispondere ai loro bisogni, agevolandoli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi. Al momento delle richieste delle singole prestazioni, il personale dovrà provvedere a fornire al cliente le informazioni concernenti i diritti riconosciuti dalla presente Carta dei Servizi, nonché i tempi massimi di esecuzione delle prestazioni.

Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Ecosud - Progitec si impegna a prestare particolare attenzione alla semplificazione del linguaggio utilizzato nei rapporti con l'Utente, anche attraverso l'impiego di modalità comunicative improntate alla massima chiarezza e comprensibilità dei messaggi.

Semplificazione delle procedure

Ecosud - Progitec si impegna a proporre all'Utente procedure semplici e facilità di accesso alla documentazione. A tal fine Ecosud - Progitec ha attivato una linea di comunicazione e di assistenza telefonica dedicata, nonché un sito internet ed un indirizzo di posta elettronica riservato, attraverso i quali l'Utente potrà acquisire le informazioni utili sul servizio e provvedere all'inoltro delle pratiche per via telematica.

4. CONTACT CENTER E ACCESSIBILITA' ALLE INFORMAZIONI

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

- **Numero Verde: 800 810 178 (da rete fissa in tutta Italia) e 0922 905672 (da rete mobile):**
orario da lunedì a sabato dalle 8:30 alle 13:30, il martedì e giovedì dalle 16:00 alle 18:00
oppure le mail **diff.sangiovannicammarata@ecosudsr.it** attraverso i quali è possibile:
 - ottenere informazioni relative ai servizi erogati;
 - fornire tutte le informazioni ed i chiarimenti in merito alla possibilità ed alla modalità di smaltimento delle diverse categorie di rifiuto;
 - avanzare reclami e segnalazioni di disservizi;
 - richiedere l'erogazione di servizi speciali o il servizio di asporto degli ingombranti.
- **Caselle di posta elettronica** appositamente attive agli indirizzi: **tecnico@ecosudsr.it**
areatecnica@progitec.info
- **Sito web** di Ecosud: **www.ecosudsr.it**



A.r.o. Comuni di
San Giovanni Gemini (Capofila)
E Cammarata



- **Sito web** di Progitec: www.progitec.info
- **Sito web** del comune: www.comune.sangiovannigemini.ag.it/hh/index.php
- **Pagina Facebook:** ECOSUD S.R.L
- Istituzione di un **ufficio per le relazioni con il pubblico** sito in Via Enrico Toti, 17, 92020 San Giovanni Gemini (AG)

4.1 Tempi di risposta alle richieste dell'Utente

Gli Utenti possono presentare richieste d'informazione e reclami inerenti al servizio sia in forma scritta, sia in forma verbale, presso gli uffici o presso i recapiti telefonici o telematici predisposti. Alle richieste di informazioni viene data risposta entro 5 giorni lavorativi, salvo casi particolari che richiedano verifiche o ricerca di documenti, mentre alle richieste d'informazioni ed ai reclami pervenuti per iscritto, il tempo massimo di risposta è pari a 10 giorni, nel caso in cui non sia necessario un sopralluogo e di 15 giorni, nel caso in cui sia necessario un sopralluogo, decorrenti dalla data di ricevimento risultante dal timbro postale odal protocollo aziendale, nel caso di consegna a mano. Per richieste attinenti problemi che richiedono maggiori approfondimenti e/o la cui soluzione non dipenda unicamente dal soggetto gestore, il termine predetto può essere prorogato con apposita comunicazione motivata, con la quale l'Utente viene informato anche sullo stato di avanzamento della pratica.

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

5. MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

5.1 Raccolta porta a porta utenza domestica

Servizio di raccolta delle singole frazioni merceologiche presso l'utenza. Il conferimento avviene in contenitori da 25 lt. E 40 lt. dedicati distribuiti all'utenza.

I contenitori, da esporre all'esterno della propria abitazione o condominio, dalle ore 22:00 alle ore 06:00, la sera del giorno indicato della raccolta, devono essere chiusi correttamente e non devono contenere sostanze pericolose e oggetti taglienti non adeguatamente protetti, devono contenere esclusivamente la tipologia di rifiuti indicata nel calendario di raccolta. Verificare dal calendario il corretto orario di conferimento.

Gli operatori provvedono allo svuotamento dei contenitori, al riposizionamento di questi e alla raccolta di eventuali rifiuti dispersi durante l'operazione di raccolta.

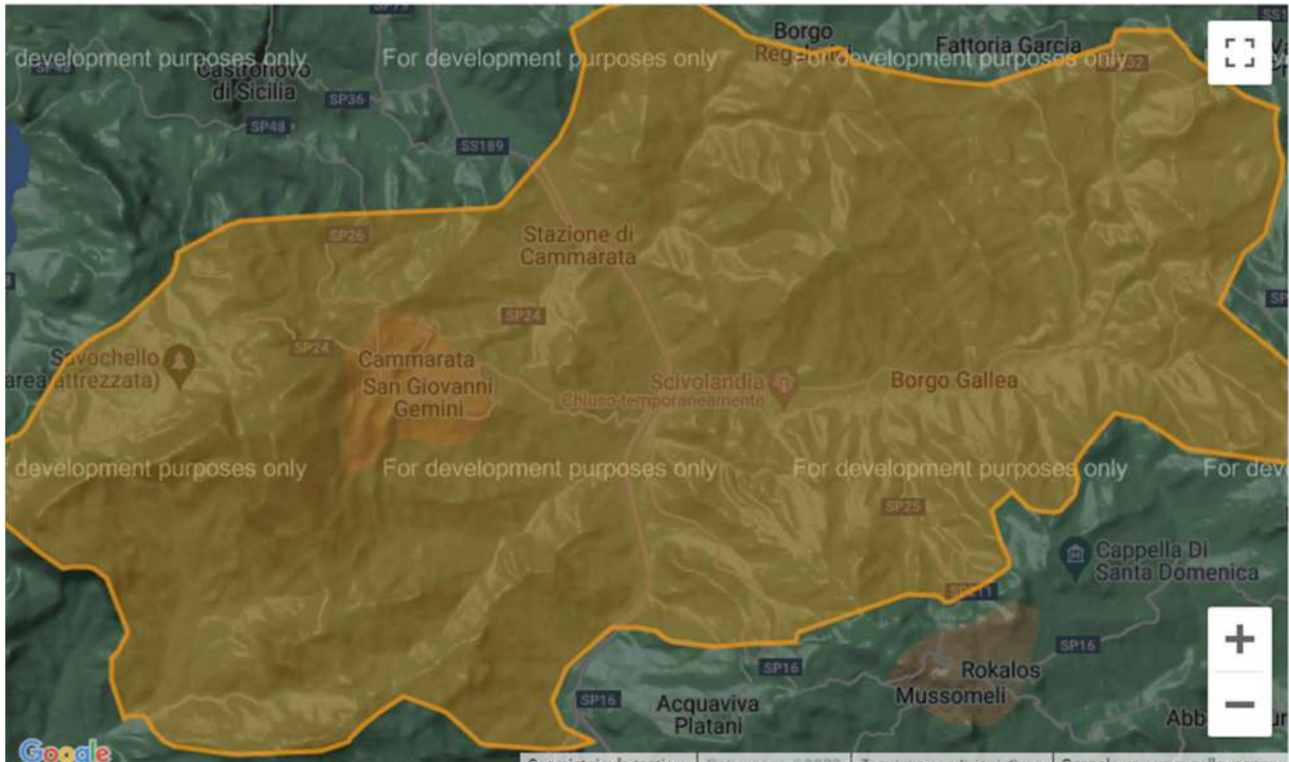


**A.r.o. Comuni di
San Giovanni Gemini (Capofila)
E Cammarata**



In presenza di errori di conferimento da parte dell'utenza (impiego contenitori in modo non conforme alle indicazioni) il personale operativo segnala la non conformità mediante apposizione di adesivo specifico.

Zone di raccolta porta a porta





**A.r.o. Comuni di
San Giovanni Gemini (Capofila)
E Cammarata**



CENTRO COMUNALE DI RACCOLTA

ORARI DI APERTURA

LUNEDI	MARTEDI	MERCOLEDI	GIOVEDI	VENERDI	SABATO
08:30 - 13:00 15:00 - 17:00	08:30 - 13:00 15:00 - 17:00	08:30 - 13:00 15:00 - 17:00	08:30 - 13:00 15:00 - 17:00	08:30 - 13:00 15:00 - 17:00	08:30 - 13:00 15:00 - 17:00

Comune di San Giovanni Gemini
www.comune.sangiovannigemi.ag.it

Comune di Cammarata
www.comune.cammarata.ag.it

ECOSUD srl
www.ecosudsr.it

Indirizzo E-Mail:
diff.sangiovanicammarata@ecosudsr.it

Info, Segnalazioni e Prenotazioni
Ritiro gratuito Rifiuti Ingombranti e R.A.E.E.
(Rifiuti di Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche)
E facoltà dell'utente portarli al Centro Comunale di Raccolta

Numero Verde
800 810 178

Il numero verde sarà attivo tutti i giorni con risposta da parte degli operatori nei seguenti orari:
dal Lunedì al Sabato: dalle 08.30 alle 13.30 - il Martedì ed il Giovedì: dalle 16.00 alle 18.00

Novità

dal 3 Maggio 2021

Separa la plastica dall'Alluminio

Continua a fare la differenza!

ECO-CALENDARIO UTENZE DOMESTICHE

ORGANICO	RESIDUO SECCO	CARTA E CARTONE	VETRO	PLASTICA	METALLI E ALLUMINIO	LEGENDA
<p>AL SUO INTERNO DEVONO ESSERE INTRODOTTI: SACCHETTI BEN CHIUSI CONTENENTI: AVANZI DI CIBO (COTTI E/O CRUDI), SCARTI DI FRUTTA E VERDURA, PICCOLI SCARTI DI GIARDINAGGIO, TOVAGLIOLI DI CARTA, SPORCHI, CARELLI, PELI E OSSA DI ANIMALI</p> <p>non inserire: NESSUN LIQUIDO PANNOLINI E ASSORBENTI IGIENICI</p> <p>UTILIZZARE IL SACCHETTO INDICAZIONALE DELLA SPESA PER IL CONFERIMENTO DEI RIFIUTI</p>	<p>AL SUO INTERNO DEVONO ESSERE INTRODOTTI: TUTTI GLI SCARTI CHE NON POSSONO ESSERE RACCOLTI IN MANIERA SEPARATA COME: PANNOLINI E PANNOLONI, ASSORBENTI, CD, DVD, AUDIOCASSETTE, SIRINGHE, COTONE, GIOCCATTOLI, STRACCI</p> <p>non inserire: E VIETATO INTRODURRE MATERIALI RICICLABILI</p> <p>NON UTILIZZARE IL SACCHETTO INDICAZIONALE DELLA SPESA PER IL CONFERIMENTO DEI RIFIUTI</p>	<p>AL SUO INTERNO DEVONO ESSERE INTRODOTTI: CARTA E CARTONE, GIORNALI E RIVISTE, SENZA SPILI METALLICI, TETRAPAK, IMBALLAGGI DI CARTONE SCHIACCIATI PRIVI DI POLISTIROLO E PLASTICA</p> <p>non inserire: CARTA CHIMICA, SCOPRIE, CARTA PLASTIFICATA, TOVAGLIE, BICCHIERI, PIATTI</p> <p>NON UTILIZZARE IL SACCHETTO DI PLASTICA</p>	<p>AL SUO INTERNO DEVONO ESSERE INTRODOTTI: BOTTIGLIE, BARATTOLI, FLACONI E VASETTI DI VETRO, BICCHIERI, VASI DI VETRO</p> <p>non inserire: CERAMICHE E PORCELLANA, LAMPADINE, NEON, SPECCHI, VETRO TRITINATO, VETRO OPALE, BOCCHETTE DI PROFUMI, CRISTALLI, SCHERMI DI TELEVISORI O COMPUTER, VETRO PIENO, VETRI, PORTE O FINESTRE, CONTENITORI DI VETRO "SPORCHI"</p> <p>NON UTILIZZARE IL SACCHETTO DI PLASTICA</p>	<p>AL SUO INTERNO DEVONO ESSERE INTRODOTTI: CONTENITORI DI PLASTICA, FLACONI DI SHAMPOO, DOCCIA, IMBALLAGGI IN PLASTICA, VASCHE PER ALIMENTI IN POLISTIROLO O PLASTICA (NON POSATE)</p> <p>non inserire: GIOCCATTOLI, LATTINE O PLASTICA SPORCA, POSATE DI PLASTICA, BARATTOLI DI VERNICE, COLLA, MASTICE</p> <p>NON UTILIZZARE IL SACCHETTO PER IL CONFERIMENTO DEI RIFIUTI</p>	<p>UTILIZZARE LO STESSO CONTENITORE DEL VETRO</p> <p>AL SUO INTERNO DEVONO ESSERE INTRODOTTI: CONTENITORI DI METALLO, BARATTOLI IN METALLO, VASCHE PER ALIMENTI, LATTINE</p> <p>non inserire: LATTINE SPORCHE, BARATTOLI DI VERNICE, COLLA</p> <p>NON UTILIZZARE IL SACCHETTO DI PLASTICA</p>	<p>ORGANICO → LUNEDI GIOVEDI SABATO</p> <p>RESIDUO SECCO → MARTEDI</p> <p>CARTA E CARTONE → MERCOLEDI</p> <p>VETRO → SABATO (ESCLUSO 3^ª SETTIMANA DEL MESE)</p> <p>PLASTICA → VENERDI</p> <p>METALLI E ALLUMINIO → SABATO (2^ª SETTIMANA DEL MESE)</p> <p>PANNOLINI PANNOLONI → LUNEDI GIOVEDI</p>

I contenitori dovranno essere esposti la sera precedente, dalle ore 22.00 alle ore 06.00 del giorno di raccolta.



**A.r.o. Comuni di
San Giovanni Gemini (Capofila)
E Cammarata**



5.3 Raccolta porta a porta utenza non domestica

Servizio di raccolta delle singole frazioni merceologiche presso l'utenza non domestica. Il conferimento avviene in contenitori da 240 lt. dedicati distribuiti all'utenza.

Gli operatori provvedono allo svuotamento dei contenitori, al riposizionamento di questi e alla raccolta di eventuali rifiuti dispersi durante l'operazione di raccolta secondo il calendario di raccolta indicato di seguito.

In presenza di errori di conferimento da parte dell'utenza (impiego di sacchi, bidoni e contenitori in modo non conforme alle indicazioni) il personale operativo segnala la non conformità mediante apposizione di adesivo specifico.

5.4 Calendario di raccolta porta a porta utenza non domestica

CENTRO COMUNALE DI RACCOLTA
ORARI DI APERTURA

LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ	SABATO
08:30 - 13:00 15:00 - 17:00	08:30 - 13:00 15:00 - 17:00	08:30 - 13:00 15:00 - 17:00	08:30 - 13:00 15:00 - 17:00	08:30 - 13:00 15:00 - 17:00	08:30 - 13:00 15:00 - 17:00

Comune di San Giovanni Gemini
www.comune.sangiovannigemini.ag.it

Comune di Cammarata
www.comune.cammarata.ag.it

ECOSUD srl
www.ecosud.it
Indirizzo E-Mail:
diff.sangiovanicammarata@ecosud.it

Info, Segnalazioni e Prenotazioni
Filtro gratuito Rifiuti Inorganici e R.A.E.E.
(Rifiuti di Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche)
È facoltà dell'utente portarli al Centro Comunale di Raccolta

Numero Verde
800 810 178

Il numero verde sarà attivo tutti i giorni con risposta da parte degli operatori nei seguenti orari:
dal Lunedì al Sabato: dalle 08.30 alle 13.30 - il Martedì ed il Giovedì: dalle 16.00 alle 18.00

Novità
dal 3 Maggio 2021
**Separa la plastica
dall'Alluminio**
**Continua a fare
la differenza!**



**A.r.o. Comuni di
San Giovanni Gemini (Capofila)
E Cammarata**



5.5 Conferimento presso Centro di raccolta

Nel territorio del Comune di San Giovanni Gemini, per smaltire correttamente tutte le altre tipologie di rifiuti (RAEE, ingombranti, carta, plastica, vetro, ecc.), è sufficiente recarsi al Centro Comunale di Raccolta (CCR) ubicato, in Via A. Meglio nei seguenti giorni e orari:

- Dal lunedì al sabato - dalle 8:30 alle 13:00 e dalle ore 15:00 alle 17:00
- Domenica – chiuso

Ogni variazione di orario sarà tempestivamente comunicata tramite i maggiori organi di stampa locali, social e sito web di Ecosud e Progitec e del Comune di San Giovanni Gemini e Cammarata.

Le principali tipologie di rifiuti che possono essere conferiti sono di seguito elencate:

- Carta e cartone
- Componenti elettronici
- Elettrodomestici in disuso
- Frigoriferi
- Grandi bianchi



*A.r.o. Comuni di
San Giovanni Gemini (Capofila)
E Cammarata*



Puoi conferire:



- Imballaggi in plastica
- Imballaggi in vetro/lattine
- Indumenti usati
- Ingombranti
- Pneumatici fuori uso
- Rifiuti legnosi
- Rifiuti metallici
- Sfalci di potatura
- Televisori e monitor
- Pile e batterie al piombo
- Oli minerali
- Farmaci scaduti
- Toner e cartucce di stampa

5.6 Raccolta Ingombranti

I rifiuti ingombranti possono essere portati direttamente al centro di raccolta oppure essere ritirati gratuitamente a domicilio dal personale di Ecosud previa richiesta tramite sito web www.ecosudsr.it oppure contatto telefonico al **Numero Verde: 800 810 178 (da rete fissa in tutta Italia) e 0922 905672 (da rete mobile)** attivo da lunedì a sabato dalle 8:30 alle 13:30, il martedì e giovedì dalle 16:00 alle 18:00.

5.7 Raccolta pannolini/pannoloni (area raccolta porta a porta)

Pannolini e pannoloni vanno conferiti dalle utenze domestiche, in appositi sacchetti. Tali sacchi ben chiusi dovranno essere depositati dagli utenti a terra, in corrispondenza dell'ingresso delle proprie abitazioni accanto il mastello contenente il rifiuto differenziato di giornata. Il servizio è effettuato nella giornata di lunedì e giovedì.

5.8 Raccolta pile, farmaci, pneumatici e batterie esauste

Pile e farmaci possono essere conferiti presso appositi contenitori posizionati presso il CCR Comunale sito in Via A. Meglio nel Comune di San Giovanni Gemini.

5.9 Raccolta Indumenti Usati



*A.r.o. Comuni di
San Giovanni Gemini (Capofila)
E Cammarata*



È attivo, un servizio di conferimento e recupero di indumenti usati. Sono stati posizionati specifici contenitori per la raccolta degli indumenti usati in luoghi del territorio comunale, concordati con l'Ente Appaltante. Tali contenitori hanno caratteristiche idonee al conferimento di indumenti con sistemi di introduzione basculante, che evita l'intrusione diverse all'interno.

5.10 Raccolta olii esausti

UTENZE DOMESTICHE

Sono presenti, presso il Centro Comunale di Raccolta e in luoghi dei territori comunali, contenitori dedicati alla raccolta degli olii esausti, provenienti dalle utenze domestiche. L'utente potrà conferire svuotando le bottiglie di plastica piene di olio esausto da cucina, dentro i contenitori posti, presso il sito di seguito elencati:

- All'interno del Centro comunale di Raccolta Via A. Meglio, San Giovanni Gemini.
- In Luoghi dei territori comunali ove vi siano installati gli appositi contenitori.

6. Campagna di comunicazione e sensibilizzazione

Ecosud – ProgiTec si impegna ad assicurare una continua e completa informazione ai cittadini circa le modalità di prestazione dei servizi e ogni altra iniziativa dell'azienda. In particolare Ecosud – ProgiTec promuove:

- campagne promozionali e informative, realizzate in occasione dell'avvio o dell'estensione di servizi e per la sensibilizzazione dei cittadini alla corretta fruizione del servizio;
- materiale informativo (opuscoli, pieghevoli, volantini) da distribuire agli Utenti e da diffondere nei luoghi pubblici;
- incontri informativi con i cittadini in occasione dell'avvio di nuovi servizi o in momenti in cui si renda necessario rinnovare l'informazione;
- sensibilizzazione ed educazione ambientale nelle scuole.



*A.r.o. Comuni di
San Giovanni Gemini (Capofila)
E Cammarata*



INDICE

1.	PREMESSA	2
2.	ECOSUD - PROGITEC: STRUTTURA AZIENDALE	2
2.1	ORGANIZZAZIONE GENERALE PER LA GESTIONE DEI SERVIZI	3
2.1.1	Struttura organizzativa generale per l'erogazione dei servizi previsti	3
2.1.2	Certificazioni aziendali	3
3	PRINCIPI FONDAMENTALI	4
4	CONTACT CENTER E ACCESSIBILITÀ ALLE INFORMAZIONI	6
4.1	Tempi di risposta alle richieste dell'Utente	7
5	MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	7
5.1	Raccolta porta a porta utenza domestica	8
5.2	Calendario di raccolta porta a porta utenza domestica	9
5.3	Raccolta porta a porta utenza non domestica	10
5.4	Calendario di raccolta porta a porta utenza non domestica	10
5.5	Conferimento presso Centri di raccolta	11
5.6	Raccolta ingombranti	12
5.7	Raccolta pannolini/pannoloni (area raccolta porta a porta)	12
5.8	Raccolta pile, farmaci, pneumatici e batterie esauste	12
5.9	Raccolta indumenti usati	12
5.10	Raccolta olii esausti	13
6	Campagna di comunicazione e sensibilizzazione	13