

# COMUNE DI CASPERIA

## PROVINCIA DI RIETI

### VERBALE DI DELIBERAZIONE DEL CONSIGLIO COMUNALE

OGGETTO: APPROVAZIONE DELL'UNICA CARTA DI QUALITA' DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI SECONDO LA DELIBERAZIONE ARERA 15/2022 (C.D. TQRIF).

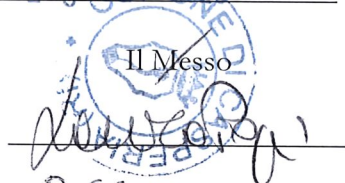
( ) Soggetta invio ai Capigruppo Consiliari

( ) Trasmessa Co.Re.Co. in data \_\_\_\_\_

( ) Trasmessa al Prefetto in data \_\_\_\_\_

Il sottoscritto Messo Comunale dichiara di aver oggi 26 SET 2023 pubblicato copia del presente verbale all'albo pretorio ove rimarrà esposta per 15 g. consecutivi e cioè fino al 11 OTT 2023

Data 26 SET 2023

Il Messo  


n° 368 Registro  
 Pubblicazione

Attestato di Pubblicazione  
 (art.124 del TUEL

e successive modifiche ed integrazioni)

Certifico io sottoscritto Segretario Comunale su conforme dichiarazione del messo che copia del presente verbale viene pubblicata in data

26 SET 2023  
 All'albo Pretorio ove rimarrà per 15 gg. consecutivi.  
 addi 26 SET 2023

Il Segretario Comunale  
 (Dott. ssa Filma Di Trollo)



L'anno duemilaventitre il giorno ventiquattro del mese di luglio alle ore 18,31 si è riunito il Consiglio comunale in sessione ordinaria, in modalità telematica, utilizzando un sistema di videoconferenza (piattaforma Meet) che è stata partecipata ai Signori Consiglieri a norma di Legge.

Risultano all'appello nominale:	P	A
1- Sindaco Marco COSSU	(P)	( )
2- Consigliere Stefano PETROCCHI	(P)	( )
3- Consigliere Daniele COCCHI	( )	(X)
4- Consigliere Francesco COLLETTI	(P)	( )
5- Consigliere Roberta GENNARI	(P)	( )
6- Consigliere Laura SERENA	(P)	( )
7- Consigliere Lorenzo CAPANNA	(T)	( )
8- Consigliere Claudio DE DOMINICIS	(P)	( )
9- Assessore esterno Alessandro BATTELLA	(P)	( )
<i>membro senza diritto di voto</i>		
10- Consigliere Maurizio ANGELELLI	(P)	( )
11- Consigliere Francesco PETRUCCIOLI	(P)	( )
12- Consigliere Massimo MARRI	(T)	( )

Risultato che gli interventi sono in numero legale:  
 - Presiede il dott. Marco Cossu nella sua qualità di Sindaco;  
 - Partecipa alla seduta il Segretario Comunale Dott.ssa Filma Di Trollo.

La seduta è pubblica.  
 Il Presidente dichiara aperta la seduta, introduce e apre la discussione dell'argomento in oggetto regolarmente iscritto all'ordine del giorno.

IL CONSIGLIO COMUNALE

Vista l'allegata proposta di deliberazione recante in calce il parere favorevole di cui all'art. 49, comma 1 e all'art. 147-bis, comma 1 del T.U.E.L.;

Uditi i seguenti interventi:

- Il Consigliere Marri: chiede di insistere sull'apertura dell'ecocentro, nelle more dell'apertura, chiede maggiori giornate di raccolta sugli ingombranti;
- Il Consigliere Petruccioli: ricorda che molti eventi non vengono fatti, (assemblee – partecipazioni dei cittadini)- chiede sui tempi dell'apertura dell'isola ecologica. Non c'è pianificazione, afferma, né in termini di prodotto vendibile alle aziende di settore.;
- Il Sindaco : ribadisce che sull'isola ecologica si stanno trovando le soluzioni tra i vari enti coinvolti.

Con voti: favorevoli : 07, astenuti : 03 ( Petruccioli – Angelelli – Marri); contrari:////////

DELIBERA

A - DI APPROVARE ad ogni effetto la deliberazione n. 31 del 24 /07/2023.

B- Di dichiarare l'atto immediatamente esecutivo con voti : favorevoli : 07, astenuti 03 ( Petruccioli – Angelelli – Marri) ; contrari: //////////

Il presente verbale viene confermato, letto e sottoscritto

Il Sindaco  
(dott. Marco Cossu)



Il Segretario Comunale  
(dott.ssa Filma di Trolio)

CERTIFICATO DI ESECUTIVITA'  
(Art.134, comma 3 del T.u.e.l.)

Si certifica che la suesesa deliberazione è stata pubblicata nelle forme di legge all'Albo Pretorio del Comune ed E' DIVENUTA ESECUTIVA ai sensi del 3° comma dell'art.134 del T.u.e.l.

Li \_\_\_\_\_

Il Segretario  
(Dott.ssa Filma di Trolio)

Al Settore :

Amministrativo Affari Generali

Polizia

Ragioneria - Economato Tributi

Cultura – Turismo- Servizi Sociali

Assetto ed Uso del Territorio

li \_\_\_\_\_

Il Segretario Comunale  
(Dott.ssa Filma di Trolio)

OGGETTO: APPROVAZIONE DELL'UNICA CARTA DI QUALITA' DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI SECONDO LA DELIBERAZIONE ARERA 15/2022 (C.D. TQRIF)

### IL SINDACO

#### PREMESSO CHE:

- la legge N. 481/95 affida all'Autorità, tra gli altri, il compito di promuovere la tutela degli interessi di utenti e consumatori, tenuto conto della normativa comunitaria in materia e degli indirizzi di politica generale formulati dal Governo, nonché di contemperare, nella definizione del sistema tariffario, gli obiettivi economico-finanziari dei soggetti esercenti il servizio con gli obiettivi generali di carattere sociale;
- in particolare, l'articolo 2, comma 12, lett. h), della citata legge N. 481/95 dispone che l'Autorità *“emana le direttive concernenti la produzione e l'erogazione dei servizi da parte dei soggetti esercenti i servizi medesimi, definendo in particolare i livelli generali di qualità riferiti al complesso delle prestazioni e i livelli specifici di qualità riferiti alla singola prestazione da garantire all'utente”*;
- l'articolo 1, comma 527, della legge N. 205/17, *“al fine di migliorare il sistema di regolazione del ciclo dei rifiuti, anche differenziati, urbani e assimilati, per garantire accessibilità, fruibilità e diffusione omogenee sull'intero territorio nazionale nonché adeguati livelli di qualità in condizioni di efficienza ed economicità della gestione”*, ha trasferito all'Autorità le funzioni di regolazione e controllo in materia di rifiuti, anche differenziati, urbani e assimilati, precisando che tali funzioni *“vengono esercitate con i medesimi poteri attribuiti all'Autorità stessa dalla legge 14 novembre 1995, N. 481”*;
- la predetta disposizione, in particolare, espressamente contempla tra le funzioni dell'Autorità, tra l'altro, la *“definizione dei livelli di qualità dei servizi, sentiti le Regioni, i gestori, le associazioni dei consumatori”* (lett. b), nonché la *“diffusione della conoscenza e della trasparenza delle condizioni di svolgimento dei servizi a beneficio dell'utenza”* (lett. c);
- con la Deliberazione 226/2018/R/RIF, l'Autorità ha disposto l'avvio di un procedimento per la regolazione della qualità del servizio nel ciclo dei rifiuti, anche differenziati, urbani e assimilati (di seguito anche: RU), in coerenza con le sopramenzionate disposizioni della legge 205/17 nonché della legge 481/95;
- con la Deliberazione 444/2019/R/RIF e il relativo Allegato A recante il *“Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani”* (di seguito: TITR) l'Autorità ha definito i contenuti informativi minimi obbligatori ed omogenei su tutto il territorio nazionale che devono essere garantiti dai gestori all'utente del servizio;

**VISTA** la Delibera N° 15 del 18 gennaio 2022 dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) di approvazione del Testo Unico per la regolazione della Qualità del servizio dei Rifiuti urbani (c.d. TQRIF), quale allegato A) alla medesima Delibera;

**PRESO ATTO** che, con il TQRIF, l'Autorità ha introdotto:

- un set di obblighi di servizio, valido per tutte le gestioni, al fine di garantire prestazioni minime omogenee sull'intero territorio nazionale;
- indicatori e relativi standard generali di qualità differenziati sulla base del livello
- qualitativo effettivo delle gestioni;
- meccanismi incentivanti di premi e penalità in grado di incoraggiare percorsi di miglioramento delle *performance* conseguite dai gestori, valutando per la copertura dei relativi oneri, al pari di

quanto avvenuto in altri settori regolati, l'adozione di un sistema di riconoscimento dei premi basato su logiche di tipo perequativo su base nazionale;

- obblighi di registrazione dei dati relativi agli indicatori adottati e connessi obblighi di comunicazione all'Autorità, finalizzati al monitoraggio delle prestazioni rese dai gestori e alla verifica degli standard coerentemente con lo schema regolatorio di riferimento della gestione;
- l'obbligo generale, valevole anche in presenza nel medesimo ambito tariffario di più soggetti gestori, di adozione di un'unica Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani recante, con riferimento a ciascun servizio, l'indicazione degli obblighi di servizio, degli indicatori e dei relativi standard di qualità previsti dall'Autorità, nonché degli standard ulteriori o migliorativi eventualmente previsti dall'Ente Territorialmente Competente (ETC);

**CONSIDERATO** che sono tenuti al rispetto delle disposizioni del TQRIF tutti i gestori del

- servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, quali: l'attività di gestione delle tariffe e rapporti con gli utenti; raccolta e trasporto; nonché spazzamento e lavaggio strade, ognuno per la propria competenza gestionale, in caso di gestione di distinti soggetti e non di unico gestore;

**DATO ATTO** che con la citata Delibera, l'Autorità ha previsto l'introduzione, con decorrenza dal 1° gennaio 2023, di un set di obblighi di servizio di qualità contrattuale e tecnica, differenziati per quattro schemi regolatori, che devono essere rispettati dal gestore del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dai gestori dei singoli servizi che lo compongono;

**VISTO** l'obbligo per l'Ente Territorialmente Competente di determinare, entro i termini di legge, *“gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica che devono essere rispettati dal gestore del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dai gestori dei singoli servizi che lo compongono, per tutta la durata del Piano Economico Finanziario, individuando il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori di cui alla seguente tabella, sulla base del livello qualitativo previsto nel Contratto di servizio e/o nella Carta della qualità vigente/i che deve essere in ogni caso garantito”*, ai sensi dell'art.3.1 del TQRIF;

**RICHIAMATA** la Deliberazione del Consiglio Comunale N° 15 del 28/04/2022 che ha determinato gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica a carico dei gestori dei singoli servizi che compongono il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani per l'ambito comunale di riferimento secondo lo **Schema I “livello qualitativo minimo”** di cui all'art. 3.1 del Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF);

**VISTI**

- l'art. 5.1 del TQRIF, secondo il quale *“L'Ente territorialmente competente approva per ogni singola gestione un'unica Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani: a tal fine, in caso di pluralità di gestori dei singoli servizi, l'Ente territorialmente competente integra in un unico testo coordinato i contenuti delle Carte di qualità predisposte dai singoli gestori ciascuno per i servizi di rispettiva competenza”*;
- l'art. 5.2 del TQRIF, secondo il quale *“La Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, di cui al precedente comma 5.1 deve essere pubblicata ai sensi dell'articolo 3 del TITR sul sito web del gestore del servizio integrato, ovvero di ciascun gestore dei singoli servizi che lo compongono, deve essere conforme alle disposizioni del presente TQRIF, indicare il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori, e contenere, con riferimento a ciascun servizio, l'indicazione degli obblighi di servizio, degli indicatori e relativi standard di qualità contrattuale e tecnica previsti dall'Autorità, nonché degli standard ulteriori o migliorativi previsti dall'Ente territorialmente competente”*.

**CONSIDERATO** che il TQRIF si applica dal 1° gennaio 2023 (art. 1.2 della Deliberazione ARERA 15/2022) e ciascun Gestore, tenuto ad applicare le disposizioni del Testo Unico sulla qualità tecnica e contrattuale del servizio rifiuti, deve predisporre il contenuto della propria Carta di qualità per i servizi di propria competenza da trasmettere all'Ente Territorialmente Competente -entro congrui termini- ai fini dell'adempimento per l'integrazione di ogni Carta di qualità del singolo servizio in un unico testo coordinato per la successiva pubblicazione;

**PRESO ATTO** che, alla data odierna, il Consiglio Regionale non ha costituito l'Ente di Governo dell'ATO;

**RICHIAMATO** l'articolo 1, comma 683, della Legge N. 147/2013, che testualmente recita:  
*“Il Consiglio Comunale deve approvare, entro il termine fissato da norme statali per l'approvazione del bilancio di previsione, le tariffe della TARI in conformità al piano finanziario del servizio di gestione dei rifiuti urbani, redatto dal soggetto che svolge il servizio stesso ed approvato dal consiglio comunale o da altra autorità competente a norma delle leggi vigenti in materia [...]”;*

**CONSIDERATO** che il Comune è, pertanto, soggetto a svolgere le funzioni di Ente Territorialmente Competente fintanto non sopraggiunga la costituzione e l'effettiva operatività dell'Ente di Governo come sopra delineato;

**VISTA** la Deliberazione 363/2021/R/rif emanata in data 3 agosto 2021 dall'Autorità, con la quale è stato determinato il Metodo Tariffario rifiuti (MTR-2) per il secondo periodo regolatorio 2022/2025, ai fini della definizione delle componenti di costo ammesse a copertura tariffaria da inserire all'interno del Piano finanziario quadriennale

**RICHIAMATO** l'art. 28.3 della Deliberazione ARERA N. 363/2021, di istituzione del Metodo Tariffario Rifiuti per il secondo periodo regolatorio 2022/2025 (MTR-2), il quale dispone, per le attività di validazione del Piano Economico Finanziario (PEF) del servizio integrato dei rifiuti urbani, e, in generale, per tutte le attività di competenza del ETC, *“Laddove il citato organismo competente risulti identificabile con il gestore, la validazione [...] può essere svolta da un soggetto, che può esser inteso come una specifica struttura o un'unità organizzativa, nell'ambito dell'Ente o identificabile in un'altra amministrazione territoriale, dotato di adeguati profili di terzietà rispetto all'attività gestionale, al fine di evitare sovrapposizioni tra chi è investito della responsabilità di dichiarare la veridicità dei dati da considerare, ossia il responsabile dell'attività gestionale, e chi è chiamato a validarli”;*

**PRESO ATTO** che è stata individuata l'unità organizzativa interna dotata dei migliori profili di terzietà rispetto a tutti i Gestori del servizio integrato dei rifiuti urbani e, più in particolare, rispetto all'area di appartenenza dell'Ufficio Tributi, che è gestore delle tariffe e dei rapporti con gli utenti, assumendo le funzioni di ente territorialmente competente nelle more degli adempimenti imposti da ARERA agli ETC e che, comunque, si perfezionano con il competente organo deliberante Consiglio Comunale, anche ai fini degli adeguamenti normativi imposti;

**CONSIDERATO** che con riferimento all'analisi sul servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, che comprende la gestione delle attività di raccolta e trasporto; spazzamento e lavaggio strade; nonché gestione tariffe e rapporti con gli utenti, sono stati individuati i seguenti soggetti qualificabili, secondo la definizione di cui all'art. 1.1 del MTR-2, come Gestori del servizio integrato rifiuti urbani e, pertanto, tenuti alla trasmissione della Carta di qualità per il servizio rispettivamente gestito in conformità ai principi del TQRIF di cui alla Deliberazione ARERA 15/2022:

la Ditta Saprodire S.r.l., per la gestione del servizio integrato rifiuti nella parte di raccolta e trasporto;

l'Ufficio Tributi in qualità di gestore del servizio integrato rifiuti per la parte di gestione delle tariffe e l'Ufficio Tecnico dei rapporti con gli utenti, in quanto gestito dal medesimo in economia;

**VERIFICATO** che tutti i gestori sopra individuati hanno provveduto alla trasmissione della propria Carta di qualità entro termini congrui per procedere all'approvazione dell'unica Carta di qualità del servizio integrato dei rifiuti urbani e conformemente ai principi disposti dal TQRIF;

**RILEVATO** che l'ufficio proponente della presente Delibera ha proceduto al consolidamento delle Carte di qualità predisposte dai Gestori in un'unica Carta di qualità del servizio integrato dei rifiuti urbani secondo le disposizioni di cui all'art. 5.1 del TQRIF quale allegato alla presente delibera;

**CONSIDERATO** che, ai sensi dell'art. 5.2 TQRIF, l'unica Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani oggetto di approvazione va pubblicata ai sensi dell'articolo 3 del TITR sul sito web del gestore del servizio integrato, ovvero di ciascun gestore dei singoli servizi che lo compongono, deve essere conforme alle disposizioni del presente TQRIF;

**VISTO** il D.Lgs. N. 267/2000 recante "Testo Unico delle Leggi sull'Ordinamento degli Enti Locali" e successive modificazioni e integrazioni;

**ACQUISITO** sulla proposta di Deliberazione, il parere favorevole espresso dal Responsabile del Servizio Tecnico, in ordine alla regolarità tecnica-amministrativa, ai sensi dell'art. 49 del Decreto Legislativo N. 267/2000, modificato dall'art. 3, 1° comma, del D.L. 10.10.2012, N. 174, convertito in Legge 7.12.2012, N. 213;

Dopo ampia discussione, con voti: favorevoli : 07, astenuti: : 03 ( Petruccioli – Angelelli – Marri); contrari://///////, espressi nelle forme previste dallo Statuto:

### ***PROPONE***

- 1) DI PRENDERE ATTO che la premessa costituisce parte integrante e sostanziale del presente provvedimento e che si intende integralmente richiamata, costituendone motivazione ai sensi dell'art. 3 della Legge N. 241/1990 e successive modificazioni e integrazioni;
- 2) DI APPROVARE lo schema della unica Carta di Qualità della gestione del servizio integrato dei rifiuti urbani, allegato alla presente Deliberazione, a disciplina degli obblighi di qualità contrattuale e tecnica a carico dei Gestori del servizio, conformemente ai principi di cui al TQRIF e allo Schema di livello qualitativo approvato dall'Ente Territorialmente Competente dell'ambito territoriale di riferimento;
- 3) DI TRASMETTERE ai Gestori individuati la Carta di Qualità, allegata alla presente atto, e invitare i medesimi alla pubblicazione sul sito web istituzionale, ai sensi dell'articolo 3 del TITR (Deliberazione ARERA n. 444/2019);
- 4) DI PRENDERE ATTO che sul presente documento è stato acquisito il parere in ordine alla regolarità tecnica-amministrativa, previsto dall'art. 49 del D.Lgs. 18 agosto 2000, N.267 e successive modificazioni e integrazioni;

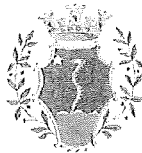
5) Di dichiarare la presente deliberazione immediatamente eseguibile ai sensi dell'art. 134 - 4° comma - del T.U.EE.LL. di cui al Decreto Legislativo 18 agosto 2000, n. 267, per consentire l'immediata attuazione di quanto disposto.

PARERI ESPRESSI AI SENSI DELL'ART. 49 COMMA 1° E 2° D. LGS. N. 267/2000 E SS.MM.II.

Si esprime parere favorevole in ordine alla regolarità tecnica e la correttezza dell'azione amministrativa ai sensi dell'art.49, comma 1 del TUEL.

Il Responsabile del Servizio Tecnico  
(Geom. Giovanni Marocci)





COMUNE DI CASPERIA

Provincia di Rieti

Piazza del Municipio, 13 - 02041 Casperia

P.IVA 00113780571

comune.casperia.ri@legalmail.it

☎ 0765.63026 - 63064

---

# CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

SAPRODIR srl – gestore della raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio strade

Comune di CASPERIA – gestore della tariffa e rapporto con l'utenza

ex art. 5 Allegato A Deliberazione ARERA 18 gennaio 2022 15/2022/R/RIF

ambito tariffario del COMUNE DI CASPERIA

Approvata con delibera di cc n. 31 del 24 luglio 2023



# Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani

SAPRODIR srl – gestore della raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio strade

Comune di CASPERIA – gestore della tariffa e rapporto con l'utenza

ex art. 5 Allegato A Deliberazione ARERA 18 gennaio 2022 15/2022/R/RIF

Ambito tariffario del COMUNE DI CASPERIA

## Sommario

1	Premessa.....	3
2	LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI.....	4
2.1	LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI: RIFERIMENTI NORMATIVI.....	4
2.2	FINALITÀ DELLA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI .....	4
2.3	DOVE È POSSIBILE TROVARLA .....	5
3	SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI.....	5
3.1	PRESENTAZIONE SAPRODIR – gestore della raccolta e trasporto.....	5
3.2	PRESENTAZIONE dell’Amministrazione Comunale di Casperia – gestore della tariffa e rapporto con l’utenza .....	6
4	Scelta dello schema di servizio.....	6
5	LE POLITICHE PER LA QUALITÀ E I PRINCIPI FONDAMENTALI NELL’EROGAZIONE DEI SERVIZI .....	7
a)	eguaglianza e imparzialità.....	7
6	I SERVIZI DI RACCOLTA RIFIUTI E IGIENE URBANA .....	8
6.1	LE RACCOLTE DIFFERENZIATE.....	9
6.2	LE ALTRE RACCOLTE .....	12
6.3	I CENTRI DI RACCOLTA .....	13
6.4	LO SPAZZAMENTO STRADALE.....	13
6.5	LA RIMOZIONE DEI RIFIUTI ABBANDONATI.....	13
6.6	I SERVIZI DI RELAZIONE CON IL PUBBLICO .....	13
6.6.1	ECOSPORTELLI - NUMERI VERDI E NUMERI UTILI .....	13
6.6.2	GLI STRUMENTI ON LINE Sito web .....	14
6.7	MISURE PREVISTE PER LA TUTELA DELL’UTENTE .....	14
6.7.1	RECLAMI E RICHIESTE DI INFORMAZIONI.....	14
6.7.2	DIRITTI DELL’UTENTE E RISOLUZIONE DELLE EVENTUALI CONTROVERSIE .....	15
6.7.3	TUTELA DELLA PRIVACY .....	15
7	Obblighi di servizio .....	16
7.1	Gestione della raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio strade.....	16
7.2	Gestione della tariffa e rapporto con l’utenza .....	18
7.2.1	Modalità di attivazione del servizio.....	18
7.2.2	Modalità per la variazione o cessazione del servizio .....	19
7.2.3	Procedura per la dimostrazione dell’avvenuto avvio a recupero dei rifiuti urbani conferiti al di fuori del servizio pubblico di raccolta da parte delle utenze non domestiche.....	20
7.2.4	Gestione, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati .....	21
7.2.5	Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti .....	22
8	Validità della Carta della qualità.....	23
9	Comunicazione all’ARERA e all’Ente territorialmente competente.....	23

## 1 Premessa

Il presente documento è redatto in conformità all'art. 5 del "Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF)", di cui alla Delibera dell'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA) n. 15/2022, che prevede la predisposizione di una Carta della qualità da parte di ciascun Gestore di una o più delle attività afferenti al servizio di gestione dei rifiuti urbani.

La Carta della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani, di seguito Carta della qualità, è il documento attraverso il quale il gestore sancisce il proprio impegno ad assicurare ai cittadini-utenti un determinato livello di qualità delle prestazioni erogate, in modo da garantire la chiarezza del rapporto e il miglioramento continuo della qualità del servizio.

La Carta della qualità in particolare

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

Nell'ambito tariffario del Comune di Casperia i gestori sono:

- La ditta **Servizi Ambientali Provincia di Rieti Srl** (in breve SAPRODIR) ottempera all'obbligo di cui sopra in qualità di Gestore della raccolta e trasporto dei rifiuti nei Comuni di Antrodoco, Ascrea, Belmonte in Sabina, Borgo Velino, Cantalice, Cantalupo in Sabina, Casaprota, Casperia, Castel di Tora, Castel Sant'Angelo, Castelnuovo di Farfa, Cittaducale, Collalto Sabino, Colle di Tora, Collegiove, Colli sul Velino, Configni, Contigliano, Cottanello, Fiamignano, Forano, Frasso Sabino, Greccio, Labro, Longone Sabino, Mompeo, Montasola, Montebuono, Monteleone Sabino, Montenero Sabino, Montopoli di Sabina, Morro Reatino, Nespole, Orvinio, Paganico Sabino, Pescorocchiano, Petrella Salto, Poggio Catino, Poggio Mirteto, Poggio Moiano, Poggio Nativo, Poggio San Lorenzo, Posta, Pozzaglia Sabina, Rivodutri, Rocca Sinibalda, Roccantica, Salisano, Scandriglia, Selci, Tarano, Toffia, Torri in Sabina, Torricella in Sabina, Turania, Vacone.
- L'amministrazione comunale di Casperia che eroga i servizi di gestione della tariffa e rapporto con l'utenza.

## 2 LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI GESTIONE DEI RIFUTI URBANI

### 2.1 LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI: RIFERIMENTI NORMATIVI

La “Carta della qualità dei servizi” (o più semplicemente “Carta”) è un documento che permette di conoscere le caratteristiche e le modalità di svolgimento dei servizi erogati a favore degli utenti. La Carta è predisposta nel rispetto delle seguenti normative:

D.P.C.M. del 27/01/94, “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”;

D.L. del 12/05/95, convertito nella Legge 11/07/95 n. 273, che definisce una prima individuazione dei settori di erogazione di servizi pubblici al fine di emanare degli schemi di riferimento;

D.P.C.M. del 19/05/1995 in cui sono emanati schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici;

D.Lgs. 30/07/1999 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 la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;

D.Lgs. n.198/2009, art. 1 comma 1, in materia di qualità di servizi pubblici locali anche ai fini della tutela giuridica degli interessi dei cittadini;

D.Lgs. n. 33/2013, in attuazione della delega in materia di trasparenza, conferita dalla L. n. 190/2012 c.d. Legge Anticorruzione, che all'art. 32 prescrive alle Amministrazioni pubbliche l'obbligo di pubblicare la propria carta dei servizi o il documento recante gli standard di qualità dei servizi pubblici erogati.

Delibera dell’Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA) n. 15/2022, “Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani”, che prevede l’indicazione dello schema regolatorio prescelto in riferimento agli obblighi di servizio, agli indicatori e relativi standard di qualità contrattuale e tecnica previsti dalla stessa ARERA.

### 2.2 FINALITÀ DELLA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

La Carta della qualità dei servizi è uno strumento utile e dinamico che descrive, in seguito a costante aggiornamento, le attività svolte dalla SAPRODIR in qualità di gestore della raccolta e trasporto rifiuti e dell’amministrazione Comunale in qualità di gestore della tariffa e rapporto con l’utenza.

Tale documento, individua i principi, le regole, gli standard qualitativi dei servizi, al fine di tutelare le esigenze dell'utente, di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle prestazioni nel rispetto dei principi di efficacia, efficienza ed economicità.

La presente Carta è approvata in conformità allo schema regolatorio I, di cui alla Delibera dell’Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA) n. 15/2022, “Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani”, adottato con Deliberazione dell’Assemblea n. 5 del 06.04.2022.

La Carta, revisionata periodicamente, resta valida fino al momento in cui non ci siano variazioni che richiedano integrazioni e/o modifiche sostanziali. I cambiamenti sono comunicati all'utente tramite appositi strumenti informativi.

Nella Carta è possibile trovare informazioni sulle corrette modalità di raccolta differenziata dei rifiuti e sulla metodologia di erogazione dei servizi offerti nei comuni gestiti. Nello

specifico, grazie a questo strumento, l'utente può conoscere gli aspetti del servizio che lo riguardano più direttamente e che, pertanto, coinvolgono i suoi diritti, così come può consultare gli indirizzi, i numeri di telefono, le procedure e tutto ciò che può essere utile per conoscere la realtà operativa della gestione del servizio di igiene urbana. Tutte le informazioni contenute nel presente documento sono reperibili sul sito del gestore nell'apposita sezione dedicata a ciascun Comune, che permette di consultare la guida e il calendario della raccolta differenziata, informazioni sul centro di raccolta (se presente), ecosportello, % di raccolta differenziata, numeri utili e modulistica.

La Carta, infine, rappresenta l'impegno del gestore ad assicurare la qualità nei confronti dell'utente e dei fruitori dei servizi in genere, entro gli standard stabiliti nel documento e agisce sulla chiarezza del rapporto e sulle strategie di miglioramento continuo dei servizi erogati nei confronti dell'utente e dei Comuni.

## 2.3 DOVE È POSSIBILE TROVARLA

L'utente interessato può trovare la Carta dei Servizi sul sito della SAPRODIR e in formato cartaceo presso gli Sportelli informativi dedicati al pubblico.

Di seguito si riporta una tabella di sintesi con i riferimenti utili per gli utenti.

Riferimenti utili per gli utenti

COMUNE/Ente di Governo	Gestore Tariffa *	Gestore attività di raccolta e trasporto rifiuti	Gestore attività di lavaggio e spazzamento strade
Casperia	Comune di Casperia (RI) <a href="https://comunedicasperia.it">https://comunedicasperia.it</a> Numero di riferimento: 0765 63026	SAPRODIR Srl <a href="https://saprodir.it/">https://saprodir.it/</a> Numero Verde: 800127912	

## 3 SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

### 3.1 PRESENTAZIONE SAPRODIR – gestore della raccolta e trasporto

Alla data odierna gestisce i servizi di raccolta rifiuti porta a porta nei Comuni di Antrodoto, Ascrea, Belmonte in Sabina, Borgo Velino, Cantalice, Cantalupo in Sabina, Casaprota, Casperia, Castel di Tora, Castel Sant'Angelo, Castelnuovo di Farfa, Cittaducale, Collalto Sabino, Colle di Tora, Collegiove, Colli sul Velino, Configni, Contigliano, Cottanello, Fiamignano, Forano, Frasso Sabino, Greccio, Labro, Longone Sabino, Mompeo, Montasola, Montebueno, Monteleone Sabino, Montenero Sabino, Montopoli di Sabina, Morro Reatino, Nespolo, Orvinio, Paganico Sabino, Pescorocchiano, Petrella Salto, Poggio Catino, Poggio Mirteto, Poggio Moiano, Poggio Nativo, Poggio San Lorenzo, Posta, Pozzaglia Sabina, Rivodutri, Rocca Sinibalda, Roccantica, Salisano, Scandriglia, Selci, Tarano, Toffia, Torri in Sabina, Torricella in Sabina, Turania, Vacone.

I servizi svolti in virtù del Contratto di Servizio sono riconducibili alle seguenti macrocategorie:

- Raccolta rifiuti urbani e speciali assimilati
- Servizi a chiamata

SAPRODIR si occupa altresì dell'avvio al trattamento dei rifiuti urbani, raccolti in maniera differenziata, presso idonei impianti autorizzati, al fine di massimizzare il recupero e la valorizzazione degli stessi.

Nel presente documento sono illustrate le modalità di erogazione dei servizi di raccolta da parte

di Saprodin.

### 3.2 PRESENTAZIONE dell'Amministrazione Comunale di Casperia – gestore della tariffa e rapporto con l'utenza

L'amministrazione comunale del Comune di Casperia si configura come gestore della tariffa e rapporto con l'utenza.

Tale servizio è erogato dall'Ufficio Tributi del Comune e dall'Ufficio Tecnico.

Oltre, all'emissione e la riscossione, degli avvisi di pagamento, il comune effettua attività di sportello presso la sede del Comune, in p.zza Municipio n. 13, su appuntamento richiesto dall'utenza tramite email o tramite il punto di contatto telefonico.

Le utenze sono supportate per espletare le richieste di attivazione, modifica e cessazione della posizione TARI nonché la verifica degli importi addebitati, gli eventuali rimborsi e l'accettazione delle richieste di rateizzazione, mentre all'ufficio tecnico l'utente può effettuare segnalazioni per disservizi e reclami o richiedere materiale utile alla raccolta differenziata ed il ritiro delle attrezzature per procedere alla raccolta differenziata.

## 4 Scelta dello schema di servizio

Il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF), approvato da ARERA con la Delibera 15/2022/R/RIF., ha definito nuovi standard minimi tecnici e contrattuali entrati in vigore dal 1° gennaio 2023, ma per i quali la regolazione obbligava gli Enti Territorialmente Competenti a scegliere uno dei quattro schemi regolatori previsti in base al livello di servizio effettivo di partenza.

I quadranti nei quali gli Enti territorialmente competenti possono collocare la propria posizione di partenza, sulla base dei parametri previsti dalla Delibera ARERA sono rappresentati di seguito:

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

Il Comune di Casperia in qualità di Ente Territorialmente Competente ha previsto il posizionamento della gestione del servizio rifiuti nello Schema I.

## 5 LE POLITICHE PER LA QUALITÀ E I PRINCIPI FONDAMENTALI NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI

La politica per la qualità è finalizzata a favorire un rapporto più paritario tra soggetti Gestori e cittadino, una relazione in cui l'utente, da semplice destinatario del servizio, diviene "protagonista" del servizio stesso e dei suoi obiettivi.

La politica di qualità della SAPRODIR e del Comune di Casperia si basa in generale sui criteri di seguito riportati:

### a) eguaglianza e imparzialità

l'erogazione dei servizi si basa sui principi di uguaglianza dei diritti dell'utente e di non discriminazione per gli stessi; garantisce inoltre la parità di trattamento dell'utente stesso, a parità di condizioni del servizio prestato nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura. Inoltre, ispira i propri comportamenti nei confronti dell'utente ai principi di obiettività, giustizia ed imparzialità.

### a) efficienza ed efficacia

perseguire l'obiettivo del costante miglioramento dei servizi erogati attraverso l'innovazione tecnologica e organizzativa, adottando le soluzioni adeguate al continuo incremento dell'efficienza e dell'efficacia delle prestazioni erogate a tutela dell'utente e della qualità ambientale.

Inoltre, sono perseguiti i principi dell'efficienza e dell'efficacia potenziando servizi a distanza (on-line), telefonici e integrando i propri servizi attraverso gli sportelli per i rapporti diretti con gli utenti.

### b) partecipazione

la partecipazione dei cittadini alle modalità di erogazione dei servizi è assicurata dai vari canali di comunicazione resi disponibili:

- ufficio informazioni telefonico;
- sportelli e uffici del Gestore;
- sito internet;
- profilo Facebook;
- incontri e manifestazioni pubbliche;
- progetti di sensibilizzazione e comunicazione;
- progetti didattici nelle scuole.

### c) continuità

I gestori si assumono l'impegno prioritario di garantire servizi continui e regolari, riducendo la durata di eventuali disservizi, che debbono comunque essere comunicati e giustificati. Devono essere adottate tutte le misure opportune e i provvedimenti necessari per arrecare all'utente il minor disagio possibile.

### d) tutela dell'ambiente

SAPRODIR e il Comune di Casperia sono guidati nelle proprie scelte dalla necessità di tutelare le risorse primarie e di attuare strategie ambientali volte a valorizzare e risparmiare le stesse, sia in termini economiche che strutturali.

### e) chiarezza e trasparenza delle informazioni

il gestore garantisce la massima trasparenza nel proprio operato, anche attraverso una chiarezza comunicativa, che si pone l'obiettivo di raggiungere tutti i target di utenti.

### f) Cortesia i gestori garantiscono all'utente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto,

adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo. A tal fine tutti i dipendenti e gli operatori coinvolti nelle diverse attività sono tenuti ad agevolare l'utente nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi, ad impegnarsi a soddisfare, ove possibile, le sue richieste.

## 6 I SERVIZI DI RACCOLTA RIFIUTI E IGIENE URBANA

Nei Comuni gestiti da SAPRODIR sono promossi la raccolta differenziata dei rifiuti e il compostaggio domestico. Lo smaltimento della frazione organica in molte zone, quindi, può anche avvenire tramite una compostiera assegnata all'utenza.

Tutte le indicazioni sulle modalità di raccolta dei rifiuti nel proprio Comune e gli strumenti informativi a disposizione dei cittadini sono reperibili sul sito della SAPRODIR all'indirizzo [www.saprodir.it](http://www.saprodir.it), nella sezione "Comuni".

Nella seguente tabella si indica per ciascun Comune la modalità di svolgimento dei servizi di raccolta e il soggetto gestore dell'attività di raccolta e trasporto dei rifiuti.

Modalità di ritiro dei rifiuti nel Comune di Casperia

Comune	Modalità di ritiro dei rifiuti
Casperia	porta a porta integrale



## 6.1 LE RACCOLTE DIFFERENZiate

Indicazioni e modalità di raccolta delle principali tipologie di rifiuto

Tipologia di rifiuto	CARTA E CARTONE
Cosa mettere nel contenitore	Giornali e riviste, libri, quaderni, fotocopie e fogli vari, scatole di pasta e detersivo, cartoni piegati, imballaggi di cartone, scatole per alimenti, poliaccoppiati per alimenti e bevande (tipo Tetra Pak). Possono essere conferite anche le carte che hanno piccole frazioni di materiale diverso (ad esempio la finestra di plastica sulle buste o sui contenitori della pasta).
Cosa NON mettere nel contenitore	Nylon, cellophane e borsette, copertine plastificate, carta unta, sporca di colla, carta oleata, carta chimica dei fax o autocopiante, scontrini, carta carbone, fazzoletti di carta sporchi, pergamena, tovaglioli e carta casa sporchi di residuo organico (questi ultimi devono essere inseriti nel sacchetto dell'organico).
Colore del contenitore e/o sacchi	BIANCO
Modalità di raccolta	Le utenze singole conferiscono il materiale in prossimità del suolo pubblico contenuto negli appositi contenitori (se in dotazione) o, in caso di volumi maggiori, in aggiunta con sacchetti di carta, scatole, legato con spago; per le utenze condominiali vengono collocati nella proprietà privata contenitori di aggregazione. Nei territori dove il Comune ha assimilato i rifiuti speciali non pericolosi prodotti dalle utenze non domestiche ai rifiuti urbani, le stesse utenze hanno una dotazione di contenitori in base alle proprie esigenze.
Frequenza	Per la frequenza e il/i giorno/i di raccolta domiciliare nel proprio Comune consultare il sito <a href="http://www.saprodin.it">www.saprodin.it</a>

Tipologia di rifiuto	PLASTICA/METALLI
Cosa mettere nel contenitore	Tutto ciò che è imballaggio e confezioni in plastica, cioè tutto quello che al momento dell'acquisto conteneva qualcos'altro. Ad esempio, bottiglie di acqua e bibite, shampoo, flaconi (ad es. per detersivi, prodotti cosmetici liquidi), contenitori per liquidi in genere, reti contenenti frutta e verdura, vaschette del gelato, il vasetto dello yogurt, le confezioni per le uova, cassette per la frutta, pellicole per alimenti, vaschette di polistirolo, vasi per piante e fiori. Da maggio 2012 anche i piatti e i bicchieri in plastica (non le posate) vanno nel contenitore/sacchetto giallo. Da ottobre 2013 anche le grucce in plastica si raccolgono con la plastica.
Cosa NON mettere nel contenitore	Tutto ciò che non è imballaggio. Ad esempio, tutti gli arredi (sedie e tavoli), la plastica dura (giocattoli, articoli casalinghi, elettrodomestici, custodie per CD, DVD, VHS), posate in plastica.
Colore del contenitore e/o sacchi	GIALLO
Modalità di raccolta	Le utenze singole conferiscono il materiale in prossimità del suolo pubblico contenuto negli appositi contenitori; per le utenze condominiali vengono collocati nella proprietà privata contenitori di aggregazione. Nei territori dove il Comune ha assimilato i rifiuti speciali non pericolosi prodotti dalle utenze non domestiche ai rifiuti urbani, le stesse utenze hanno una dotazione di contenitori in base alle proprie esigenze.
Frequenza	Per la frequenza e il/i giorno/i di raccolta domiciliare nel proprio Comune consultare il sito <a href="http://www.saprodin.it">www.saprodin.it</a>

VETRO	
Tipologia di rifiuto	
Cosa mettere nel contenitore	Tutti i contenitori (imballi) composti esclusivamente in vetro, anche se hanno delle piccole frazioni estranee, come ad esempio bottiglie (anche con il tappo), barattoli, vasetti, bicchieri. In ogni caso, tutto il materiale, per poter essere conferito, non deve contenere evidenti residui del contenuto.
Cosa NON mettere nel contenitore	Tutto ciò che non è imballaggio, come lastre di vetro, o è vetro mescolato con altri componenti, come ad esempio le lampadine, i neon, il vetro pirex, gli specchi e i cristalli, gli occhiali, oggetti in ceramica e porcellane e quelli che non entrano nel contenitore (ad esempio damigiane).
Colore del contenitore e/o sacchi	VERDE
Modalità di raccolta	Le utenze singole conferiscono il materiale in prossimità del suolo pubblico contenuto negli appositi contenitori; per le utenze condominiali vengono collocati nella proprietà privata contenitori di aggregazione. Nei territori dove il Comune ha assimilato i rifiuti speciali non pericolosi prodotti dalle utenze non domestiche ai rifiuti urbani, le stesse utenze hanno una dotazione di contenitori in base alle proprie esigenze.
Frequenza	Per la frequenza e il/i giorno/i di raccolta domiciliare nel proprio Comune consultare il sito <a href="http://www.saprodir.it">www.saprodir.it</a>

ORGANICO	
Tipologia di rifiuto	
Cosa mettere nel contenitore	Scarti di cucina, avanzi di cibi, alimenti avariati, gusci d'uovo, lische, scarti di verdura e frutta, fondi di caffè, filtri di tè, fiori recisi e piante domestiche, pane vecchio, tovaglioli di carta e carta casa anti e/o con residui organici, ceneri spente di caminetti, piccole ossa.
Cosa NON mettere nel contenitore	Liquidi e cibi bollenti, potature e ramaglie e tutto ciò che non è di natura organica, come ad esempio pannolini e assorbenti, stracci anche se bagnati.
Colore del contenitore e/o sacchi	MARRONE
Modalità di raccolta	Le utenze singole conferiscono il materiale in prossimità del suolo pubblico contenuto in sacchetti compostabili all'interno degli appositi contenitori in dotazione; per le utenze condominiali i sacchetti compostabili vengono conferiti in contenitori di aggregazione collocati nella proprietà privata.
Frequenza	Per la frequenza e il/i giorno/i di raccolta domiciliare nel proprio Comune consultare il sito <a href="http://www.saprodir.it">www.saprodir.it</a>

SECCO RESIDUO	
Tipologia di rifiuto	
Cosa mettere nel contenitore	Gomma, cassette audio e video, CD, cellophane, posate di plastica, secchielli, bacinelle, giocattoli, penne, piccoli oggetti in plastica e bakelite, carta carbone, carta oleata, carta plastificata, calze di nylon, stracci non più riciclabili, cocci di ceramica, pannolini e assorbenti, cosmetici, polveri dell'aspirapolvere, scarpe vecchie, piccoli oggetti in legno verniciato, oggetti in plastica, lettere di piccoli animali domestici.
Cosa NON mettere nel contenitore	Tutti i rifiuti riciclabili o ciò che può essere riutilizzato.
Colore del contenitore e/o sacchi	GRIGIO

Modalità di raccolta	Le utenze singole conferiscono il materiale in prossimità del suolo pubblico contenuto negli appositi contenitori o in sacchi semitrasparenti; le utenze condominiali conferiscono il materiale in contenitori di aggregazione posti nella proprietà privata (se in dotazione) o in sacchi semitrasparenti. Nei territori dove il Comune ha assimilato i rifiuti speciali non pericolosi prodotti dalle utenze non domestiche ai rifiuti urbani, le stesse utenze hanno una dotazione di contenitori in base alle proprie esigenze. Per la frequenza e il/i giorno/i di raccolta domiciliare nel proprio Comune consultare il sito <a href="http://www.saprodir.it">www.saprodir.it</a>
Frequenza	

<b>PANNOLINI E PANNOLONI</b>	
Cosa mettere nel contenitore	Pannolini per bambini e pannolini per anziani.
Modalità di raccolta	Il servizio di ritiro gratuito di pannolini/pannoloni (supplementare alla raccolta del secco residuo) è prestato alle famiglie con bambini che utilizzano pannolini o con anziani facenti uso in maniera continuativa di pannolini per adulti. Esso è attivato su richiesta presentando un apposito modulo all'azienda che gestisce il servizio di igiene urbana e va disdetto nel momento in cui non si ha più necessità del servizio. Per la gestione si invita a verificare la modalità consultando il calendario di raccolta sul sito <a href="http://www.saprodir.it">www.saprodir.it</a>

<b>INGOMBRANTI E RAEE</b>	
Cosa mettere nel contenitore	mobili (armadi, tavoli, poltrone, divani, reti per letto, sedie, etc.), materassi, elettrodomestici (frigoriferi, congelatori, condizionatori, lavatrici, lavastoviglie, piani cottura, forni, TV, computer, ecc.).
Modalità di raccolta	La raccolta degli ingombrati e RAEE è effettuata tramite servizio di ritiro domiciliare gratuito, da prenotare telefonando al numero telefonico dedicato. Tutti i servizi sono riservati alle utenze domestiche. Verificare i servizi attivi per il proprio Comune nel sito <a href="http://www.saprodir.it">www.saprodir.it</a>

In caso di dubbio sul corretto conferimento di specifici oggetti è possibile eseguire una ricerca tramite l'app Junker o sul sito [www.saprodir.it](http://www.saprodir.it).

## 6.2 LE ALTRE RACCOLTE

Indicazioni e modalità di raccolta di altre tipologie di rifiuto

Tipologia di rifiuto	PILE ESAUSTE
Cosa mettere nel contenitore	Pile esauste (stilo, ministilo, bottone, torcia, ecc.).
Cosa NON mettere nel contenitore	Imballaggi in plastica (sacchetti, bustine, ecc.), imballaggi in carta (confezioni, ecc.) e accumulatori per auto.
Modalità di raccolta	La raccolta delle pile è importante per evitare di disperdere nell'ambiente le sostanze dannose di cui sono composte (mercurio, cromo, nichel, cadmio e litio). La raccolta delle pile è effettuata tramite conferimento in appositi contenitori dedicati, posti sul territorio o presso esercenti che trattano il prodotto.

Tipologia di rifiuto	FARMACI SCADUTI
Cosa mettere nel contenitore	Farmaci scaduti.
Cosa NON mettere nel contenitore	Imballaggi in plastica (sacchetti, bustine, ecc.), imballaggi in carta (confezioni, ecc.) e accumulatori per auto.
Modalità di raccolta	I farmaci sono prodotti chimici di sintesi sulle cui confezioni compare sempre una data di scadenza. Trascorso tale termine, i medicinali non sono più utilizzabili e devono essere smaltiti correttamente. La raccolta dei farmaci è effettuata tramite conferimento in appositi contenitori dedicati, posti nelle farmacie.

Tipologia di rifiuto	OLI ESAUSTI
Cosa mettere nel contenitore	Oli alimentari.
Cosa NON mettere nel contenitore	Oli di origine minerale, altri materiali.
Modalità di raccolta	Gli oli alimentari esausti vanno conferiti in apposite cisterne, distribuite nel territorio (generalmente in prossimità di centri commerciali).

Tipologia di rifiuto	INDUMENTI USATI
Cosa mettere nel contenitore	Indumenti, accessori e calzature in buono stato.
Cosa NON mettere nel contenitore	Stracci e indumenti non riutilizzabili.
Modalità di raccolta	Gli indumenti esausti vanno conferiti in appositi contenitori stradali, distribuiti nel territorio.

Verificare i servizi attivi e le frequenze di espletamento sull'app Junker o sul sito della SAPRODIR [www.saprodir.it](http://www.saprodir.it)

## 6.3 I CENTRI DI RACCOLTA

Il Centro di Raccolta è un'area recintata a servizio dei residenti di un Comune (o più Comuni in caso di Centro di Raccolta intercomunale) presso la quale sono conferite gratuitamente varie tipologie di rifiuti che per qualità e dimensioni non possono essere depositati nei normali contenitori per la raccolta differenziata.

### Cosa portare al Centro Ambiente:

Lavatrici, frigoriferi, lavastoviglie, computer, televisori, phon, ferri da stiro, caricabatterie, alimentatori mobili, scrivanie, tavoli, credenze, librerie, tavolini, pile scariche, farmaci scaduti, letti, comodini, armadi, poltrone, divani, soprammobili, reti da letto, scaffali, sanitari, detriti risultanti da piccoli lavori domestici, sfalci e ramaglie, vetro, carta e cartone, plastica, metalli, batterie al piombo (batterie esauste di auto e moto), vernici, oli minerali e vegetali (olio da cucina, olio motore), ecc.

### Cosa non portare al Centro Ambiente:

Organico e Secco residuo.

Per conoscere le modalità di accesso e conferimento e gli orari di apertura del Centro Ambiente del proprio Comune consultare il sito [www.saprodir.it](http://www.saprodir.it)

Centri di Raccolta presenti nel territorio

n.	Comuni (*)	Ubicazione
7	Casperia	Attualmente non attivo

## 6.4 LO SPAZZAMENTO STRADALE

I servizi di pulizia del suolo sono svolti e gestiti direttamente dal Comune di Casperia con modalità e frequenze variabili a seconda della programmazione degli stessi prevista dall'ufficio tecnico comunale.

Lo spazzamento stradale è svolto nei seguenti modi:

- Spazzamento manuale: prevede l'utilizzo esclusivo di operatori a terra forniti di apposita attrezzatura.

Contestualmente ai servizi sopra descritti, gli operatori a terra di norma svolgono il servizio di svuotamento dei cestini gettacarte e di pulizia caditoie, con frequenze stabilite a seconda delle programmazioni predefinite dall'ufficio tecnico comunale.

Attualmente sul Comune di Casperia il servizio di spazzamento stradale non è previsto.

## 6.5 LA RIMOZIONE DEI RIFIUTI ABBANDONATI

Nell'ambito dei servizi erogati rientrano anche le attività di rimozione di rifiuti abbandonati e/o discariche abusive presenti su suolo pubblico su segnalazione dei competenti Uffici comunali o dei singoli cittadini nel rispetto dei singoli disciplinari tecnici prestazionali

## 6.6 I SERVIZI DI RELAZIONE CON IL PUBBLICO

### 6.6.1 ECOSPORTELLI - NUMERI VERDI E NUMERI UTILI

In alcuni dei comuni gestiti da SAPRODIR, secondo le previsioni dei contratti di servizio, sono attivi gli Ecosportelli, uffici informazioni aperti al pubblico dove è possibile ottenere informazioni, ritirare materiale utile alla raccolta differenziata, attivare o prenotare servizi. L'utente può, altresì, effettuare attivazioni o prenotazioni di servizi, segnalazioni, reclami di disservizi o richiedere informazioni circa l'esecuzione dell'attività di raccolta rifiuti tramite

Numero verde o numero telefonico di riferimento del Gestore.

Nei comuni ove non è attivo l'ecosportello fisico, il ritiro del materiale utile alla raccolta differenziata ed il ritiro delle attrezzature da parte delle nuove utenze o la sostituzione di quelle obsolete è effettuato direttamente dal cittadino presso l'ufficio tecnico comunale.

La consegna/ritiro delle attrezzature avviene sempre a seguito della presentazione di un documento di identità (o delega dell'intestatario dell'utenza).

Sportelli informativi, numeri verdi e numeri di riferimento attualmente attivi

COMUNE	ORARI SPORTELLLO INFO (H)	ORARI NUMERO VERDE – NUMERO DI RIFERIMENTO
Casperia	2° sabato del mese 09:00 – 11:00 (c/o Comune di Selci)	Dal lunedì al sabato: 09:00 – 13:00

## 6.6.2 GLI STRUMENTI ON LINE Sito web

SAPRODIR ha un sito web con sezioni dedicate all'utente, molte delle quali consentono un contatto diretto per richieste di informazioni e/o trasmissione di documenti, guida e calendario della raccolta differenziata, informazioni su centro ambiente, Ecosportello, % di raccolta differenziata, modulistica.

Nella sezione "Contattaci" del sito è presente sia una mail dedicata al cittadino per qualsiasi necessità [www.saprodir.it](http://www.saprodir.it), sia un campo predisposto per inviare qualsiasi tipo di messaggio alla società senza utilizzare la mail.

### APP

App: Junker è l'app, scaricabile tra mite Google Play Store oppure Apple App Store e consultabile dal sito [www.junkerapp.it](http://www.junkerapp.it), messa a disposizione dell'utente per la raccolta differenziata. L'app offre i seguenti strumenti:

- glossario/dizionario dei rifiuti aggiornato in base alle indicazioni degli utenti;
- geolocalizzazione delle utenze;
- calendario delle raccolte domiciliari, anche differenti su più zone dello stesso Comune;
- database di riconoscimento attraverso barcode dei codici dei prodotti, permettendo inoltre la possibilità di associare al prodotto/rifiuto anche altre informazioni (ambientali, di pericolosità, modalità di conferimento, ecc.);
- riconoscimento automatico dei simboli della raccolta differenziata;
- interattività con gli utenti, per permettere una comunicazione bidirezionale tra cittadini e gestore tramite applicazione attraverso:
  - o comunicazioni push dal Gestore ai cittadini;
  - o invio richieste di informazioni dai cittadini verso il servizio e ricezione delle risposte/feedback.

## 6.7 MISURE PREVISTE PER LA TUTELA DELL'UTENTE

Nel presente capitolo sono descritte le modalità di presentazione di eventuali richieste scritte di informazioni, segnalazioni per disservizi e reclami da parte dell'utente e i suoi diritti nei confronti dei soggetti Gestori sia in termini di controversie che in quelli di privacy.

### 6.7.1 RECLAMI E RICHIESTE DI INFORMAZIONI

L'utente in caso di richiesta scritta di informazioni o segnalazione per disservizio può inviare una comunicazione, utilizzando gli strumenti di comunicazione indicati nel Capitolo 4.

La richiesta deve essere indirizzata a SAPRODIR in tempo utile per consentirne un adeguato riscontro, soprattutto in caso di reclami imputabili ad un disservizio.

La SAPRODIR provvede alla registrazione delle richieste ricevute e all'opportuna trasmissione di un riscontro.

Le richieste, trasmissibili via posta, via posta elettronica, presso i punti di contatto con l'utente (sportello on line e/o sportello fisico, ove attivo), oppure compilabili online, devono contenere i seguenti campi obbligatori:

- a) il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare il reclamo;
- b) i dati identificativi dell'utente:
  - il nome, il cognome e il codice fiscale;
  - il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica;
  - le informazioni da richiedere o il servizio a cui si riferisce il reclamo (raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade);
  - il codice utente, indicando dove è possibile reperirlo;
  - l'indirizzo e il codice utenza, indicando dove è possibile reperirlo.

Nella risposta al reclamo scritto e alla richiesta scritta di informazioni la SAPRODIR indica:

- a) il riferimento al reclamo scritto, ovvero alla richiesta scritta di informazioni;
- b) la valutazione documentata rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi applicati;
- c) la descrizione e i tempi delle eventuali azioni correttive poste in essere;
- d) l'elenco della eventuale documentazione allegata.

#### 6.7.2 DIRITTI DELL'UTENTE E RISOLUZIONE DELLE EVENTUALI CONTROVERSIE

L'utente, a seguito dei reclami fatti nel rigoroso rispetto dei riferimenti di cui al precedente paragrafo, ha diritto alla risoluzione del disservizio subito e, qualora questo non sia possibile, a un chiarimento in merito. Qualsiasi controversia possa sorgere tra i soggetti interessati dalla presente Carta sarà di competenza del Foro di Rieti.

#### 6.7.3 TUTELA DELLA PRIVACY

Il trattamento dei dati personali si intende riservato al solo uso interno, secondo quanto stabilito in materia di privacy (D.Lgs. n. 196/2003 e successive modificazioni).

La SAPRODIR, nello svolgimento dei servizi oggetto della presente Carta, non tratta dati dell'utente definiti "dati sensibili", cioè idonei a rilevare lo stato di salute, l'adesione a sindacati, la confessione religiosa, le convinzioni filosofiche e/o l'adesione a partiti politici.

Secondo quanto previsto dall'art. 23 del suddetto Decreto, il trattamento di dati personali da parte di privati o di enti pubblici economici è ammesso solo con il consenso espresso dall'interessato. Può riguardare l'intero trattamento ovvero una o più operazioni dello stesso. È validamente prestato solo se espresso liberamente e specificamente in riferimento a un trattamento chiaramente individuato e se è documentato per iscritto. Il consenso deve essere manifestato in forma scritta quando il trattamento riguarda dati sensibili.

## 7 Obblighi di servizio

Nella presente sezione sono indicati gli obblighi di servizio che il gestore dei servizi di raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio strade e gestore delle tariffe e del rapporto con l'utenza deve rispettare ai sensi della normativa vigente.

Gli obblighi di servizio di seguito definiti rispondono alle disposizioni del Testo Unico per la Regolazione della Qualità del servizio di gestione dei Rifiuti Urbani emanato da ARERA con la Deliberazione 18 gennaio 2022 n. 15/2022/R/Rif relativamente allo schema regolatorio di riferimento, SCHEMA I.

### 7.1 Gestione della raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio strade

In generale, la SAPRODIR svolge le mansioni di propria competenza, per le quali risponde direttamente all'utente. Anche in riferimento agli standard qualitativi individuati dallo Schema regolatorio I di ARERA, si indicano di seguito obblighi assolti e attività garantite dalla SAPRODIR.

Attività e obblighi assolti dalla SAPRODIR

SCHEMA REGOLATORIO I ARERA – OBBLIGHI E STANDARD QUALITATIVI	Gestore attività di raccolta e trasporto rifiuti e di lavaggio e spazzamento strade
CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI (art. 5 TQRIF)	Entro il 31.12.2022 il Gestore della raccolta e trasporto dei rifiuti garantisce la pubblicazione della Carta della qualità dei servizi sul proprio sito web.
SPORTELLO FISICO E ON-LINE (art.6 TQRIF)	Per il comune di Casperia è presente sportello fisico. SAPRODIR assicura contestualmente anche la presenza di uno sportello on-line tramite apposite sezioni dedicate sul sito web.
ATTIVAZIONE, VARIAZIONE, CESSAZIONE DEL SERVIZIO (artt. 6-7- 10-11 TQRIF)	CONSEGNA ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DEI RIFIUTI AD ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO: il gestore della raccolta e trasporto

SCHEMA REGOLATORIO I ARERA – OBBLIGHI E STANDARD QUALITATIVI	Gestore attività di raccolta e trasporto rifiuti e di lavaggio e spazzamento strade
	dei rifiuti si occupa della consegna degli appositi contenitori ai nuovi utenti nei comuni ove è presente uno sportello fisico. Nei restanti comuni le attrezzature vengono ritirate dall'utente presso la sede comunale. Per i contenitori di dimensioni medio/grandi per le utenze non domestiche viene effettuata la consegna a domicilio
RECLAMI, DELLE RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI (artt. 13-17-18 TQRIF)	RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI: l'utente si rivolge a SAPRODIR per richiedere informazioni e presentare reclami e segnalazioni inerenti alla raccolta. Le richieste avanzate nelle modalità individuate da ARERA sono processate tramite una procedura tracciabile.
OBBLIGHI DEL SERVIZIO TELEFONICO (artt. 20-22 TQRIF)	SAPRODIR garantisce il servizio telefonico tramite numeri dedicati.
MODALITÀ E PERIODICITÀ DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI (titolo V TQRIF)	Sono regolamentati e concessi direttamente dal comune di Casperia
OBBLIGHI IN MATERIA DI SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA E MODALITÀ PER L'OTTENIMENTO DI TALI SERVIZI (artt. 29 – 30 TQRIF)	SAPRODIR garantisce il ritiro di rifiuti ingombranti; laddove presente il centro di raccolta, l'utente può conferirvi direttamente tali rifiuti.
OBBLIGHI IN MATERIA DI DISSERVIZI E RIPARAZIONE DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE (artt. 32 TQRIF)	SAPRODIR gestisce le segnalazioni per disservizi e la richiesta di riparazione delle attrezzature, presentate dall'utente.



OBBLIGHI IN MATERIA DI CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO (artt. 35 TQRIF)	SAPRODIR assolve all'obbligo di disporre di una mappatura delle aree di raccolta stradale e hanno un programma calendarizzato della propria attività.
PREDISPOSIZIONE DI UN PROGRAMMA DELLE ATTIVITÀ DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE (art. 42 TQRIF)	SAPRODIR ha un programma calendarizzato della propria attività.
OBBLIGHI IN MATERIA DI SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI (art. 48 TQRIF)	SAPRODIR garantisce tramite i numeri di riferimento dedicati agli utenti l'assolvimento dell'obbligo telefonico in materia di sicurezza. Negli orari in cui i numeri rivolti agli Utenti non sono attivi, si garantisce comunque la reperibilità telefonica tramite una linea diretta per gli addetti ai lavori.

### ACCESSO ALLE INFORMAZIONI

È importante che l'utenza riceva tempestivamente, o quanto meno in tempi certi, risposta alle richieste inoltrate. Il tempo di risposta motivata a segnalazioni scritte o a richieste di informazioni scritte è quello intercorrente tra la data di ricevimento della segnalazione o della richiesta di informazioni e la data di invio della risposta all'Utente, quale risultante dal protocollo di SAPRODIR o dalla ricevuta del fax o di altro strumento telematico. I tempi medi garantiti per fornire risposte all'Utente sono:

percentuale minima di attrezzature per la raccolta senza sopralluogo	20 giorni (per 70-90% delle prestazioni)
percentuale minima di attrezzature per la raccolta con sopralluogo	30 giorni (per 70-90% delle prestazioni)
tempo massimo risposta a reclami e richieste scritte	30 giorni (per 70-90% delle prestazioni)
tempo media attesa servizio telefonico	<240 secondi
tempo massimo ritiro rifiuti su chiamata	30 giorni
tempo massimo di attesa allo sportello	/
numero interruzioni servizio di raccolta	/
tempo massimo recupero interruzioni servizio di raccolta	24 ore (per 70-90% delle prestazioni)
numero di interruzioni servizio spazzamento	/
tempo massimo recupero interruzioni servizio spazzamento	24 ore (per 70-90% delle prestazioni)
rapporto servizi regolari vs. servizi programmati	90%

Se non altrimenti specificato i tempi indicati si intendono espressi in giorni di calendario, naturali e consecutivi. Per la decorrenza, si fa riferimento al giorno successivo la data di protocollo aziendale. Nello specifico, gli standard dei tempi di attesa sono riportati nella tabella seguente:

Tempo di attesa al call center	- 60 secondi - 60% delle chiamate risposte - 120 secondi - 40% delle chiamate risposte
Tempo di risposta alle richieste scritte che non richiedono sopralluogo o verifiche	10 giorni lavorativi
Tempo di risposta alle richieste scritte che richiedono sopralluogo o verifiche	30 giorni lavorativi

Si specifica che lo schema regolatorio di riferimento non prevede il rispetto degli standard previsti dal TQRIF.

## 7.2 Gestione della tariffa e rapporto con l'utenza

L'amministrazione Comunale eroga i servizi legati alla gestione della tariffa e rapporto con l'utenza.

Gli obblighi di servizio riferiti alle attività svolte sono i seguenti:

- Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all'Articolo 5 – in qualità di gestore e di Ente territorialmente competente
- Modalità di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 e all'Articolo 7
- Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui all'Articolo 10 e all'Articolo 11
- Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 13, all'Articolo 17 e all'Articolo 18
- Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online di cui all'Articolo 19 e all'Articolo 22
- Obblighi di servizio telefonico di cui all'Articolo 20 e all'Articolo 22
- Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3)
- Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi di cui all'Articolo 29 e all'Articolo 30

### 7.2.1 Modalità di attivazione del servizio

La richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata dall'utente al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti entro novanta (90) giorni solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile, a mezzo posta, via e-mail o mediante sportello fisico, compilando l'apposito modulo scaricabile dal sito internet del Comune all'indirizzo specificato in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici.

Il modulo per la richiesta di attivazione del servizio contiene i seguenti campi obbligatori:

- a. il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare la richiesta;
- b. i dati identificativi dell'utente, tra i quali:
  - per le utenze domestiche: cognome, nome e codice fiscale;
  - per le utenze non domestiche: denominazione societaria o dell'ente titolare dell'utenza, partita IVA o codice fiscale per i soggetti privi di partita IVA;
- c. il recapito postale e l'indirizzo di posta elettronica dell'utente;
- d. i dati identificativi dell'utenza: indirizzo, superficie e dati catastali dell'immobile e, in aggiunta:
  - per le utenze domestiche: numero degli occupanti residenti e/o domiciliati;
  - per le utenze non domestiche: l'attività o le attività effettuata/e dall'utenza;
- e. la data in cui ha avuto inizio il possesso o la detenzione dell'immobile, adeguatamente documentata, anche mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00.

Al fine di assicurare la diffusione e la conoscenza delle condizioni di erogazione del servizio

integrato di gestione dei rifiuti urbani a beneficio degli utenti, il modulo riporta l'indirizzo del sito internet di riferimento contenenti le principali informazioni sulle condizioni di erogazione dei servizi di raccolta e trasporto e di spazzamento e lavaggio delle strade, le corrette modalità di conferimento dei rifiuti, ivi incluse, ove previsto, le modalità per la consegna delle attrezzature per la raccolta, nonché le indicazioni per reperire la Carta della qualità del servizio. Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta alle richieste di attivazione del servizio, indicando nella stessa i seguenti elementi minimi:

- a. il riferimento alla richiesta di attivazione del servizio;
- b. il codice utente e il codice utenza;
- c. la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della TARI, ovvero della tariffa corrispettiva, l'attivazione del servizio.

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.

#### 7.2.2 Modalità per la variazione o cessazione del servizio

Le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere inviate al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti entro novanta (90) giorni solari dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione via posta, tramite e-mail o mediante sportello fisico, compilando l'apposito modulo scaricabile dal sito internet del gestore, in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici.

Le utenze non domestiche che conferiscono in tutto o in parte i propri rifiuti urbani al di fuori del servizio pubblico, ai sensi dell'articolo 238, comma 10 del Decreto Legislativo 152/06, devono presentare, ai sensi del Decreto-Legge 41/21, la richiesta entro il 30 giugno di ciascun anno.

Il modulo per le richieste di variazione e di cessazione del servizio contiene almeno i seguenti campi obbligatori:

- a. il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare la comunicazione o la richiesta;
- b. i dati identificativi dell'utente, tra i quali cognome, nome, codice fiscale o denominazione societaria e partita IVA, e codice utente, indicando dove è possibile reperirlo;
- c. il recapito postale e l'indirizzo di posta elettronica dell'utente;
- d. i dati identificativi dell'utenza: indirizzo, dati catastali, superficie dell'immobile e codice utenza, indicando dove è possibile reperirlo;
- e. l'oggetto della variazione (riguardante, ad esempio, la superficie dell'immobile o il numero degli occupanti residenti e/o domiciliati);
- f. la data in cui è intervenuta la variazione o cessazione del servizio, adeguatamente documentata anche mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00.

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto a formulare in modo

chiaro e comprensibile la risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio, indicando nella stessa i seguenti elementi minimi:

- a. il riferimento alla richiesta di variazione o di cessazione del servizio;
- b. il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore che ha preso in carico la richiesta;
- c. la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della TARI, ovvero della tariffa corrispettiva, la variazione o cessazione del servizio.

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 novanta (90) giorni solari dalla data in cui è intervenuta la cessazione, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine.

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 novanta (90) giorni solari dalla data in cui è intervenuta la variazione, 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.

Per le utenze non domestiche che conferiscono in tutto o in parte i propri rifiuti urbani al di fuori del servizio pubblico, ai sensi dell'articolo 238, comma 10 del Decreto Legislativo 152/06, gli effetti delle richieste di variazione decorrono dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello della comunicazione.

### 7.2.3 Procedura per la dimostrazione dell'avvenuto avvio a recupero dei rifiuti urbani conferiti al di fuori del servizio pubblico di raccolta da parte delle utenze non domestiche

Le utenze non domestiche che conferiscono in tutto o in parte i propri rifiuti urbani al di fuori del servizio pubblico presentano entro il 31 gennaio di ciascun anno, ai fini della esenzione ovvero della riduzione della componente tariffaria rapportata ai rifiuti conferiti al servizio pubblico, al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti idonea documentazione attestante le quantità di rifiuti effettivamente avviate a recupero o a riciclo nell'anno solare precedente.

È fatta salva la facoltà per l'Ente territorialmente competente di prevedere una frequenza maggiore di invio della documentazione eventualmente specificata nel regolamento TARI.

La documentazione attestante le quantità di rifiuti effettivamente avviate a recupero o a riciclo nell'anno solare precedente deve essere presentata esclusivamente a mezzo di posta elettronica certificata o di altro strumento telematico in grado di assicurare, la certezza e la verificabilità dell'avvenuto scambio di dati, e deve contenere almeno le seguenti informazioni:

- a. i dati identificativi dell'utente, tra i quali: denominazione societaria o dell'ente titolare dell'utenza, partita IVA o codice fiscale per i soggetti privi di partita IVA codice utente;
- b. il recapito postale e l'indirizzo di posta elettronica certificata dell'utente;
- c. i dati identificativi dell'utenza: codice utenza, indirizzo e dati catastali dell'immobile, tipologia di attività svolta;

- d. i dati sui quantitativi di rifiuti complessivamente prodotti, suddivisi per frazione merceologica;
- e. i dati sui quantitativi di rifiuti, suddivisi per frazione merceologica, effettivamente avviati a recupero o riciclo al di fuori del servizio pubblico con riferimento all'anno precedente, quali risultanti dalla/e attestazione/i rilasciata/e dal/i soggetto/i che effettua/no l'attività di recupero o riciclo dei rifiuti stessi che devono essere allegata alla documentazione presentata;
- f. i dati identificativi dell'impianto/degli impianti di recupero o riciclo cui sono stati conferiti tali rifiuti (denominazione o ragione sociale, partita IVA o codice fiscale, localizzazione, attività svolta).

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti comunica l'esito della verifica all'utente entro sessanta (60) giorni lavorativi dalla data di ricevimento della documentazione.

#### 7.2.4 Gestione, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati

Il gestore del servizio di gestione della tariffa e rapporto con l'utenza adotta criteri prudenziali nella classificazione di una segnalazione scritta inviata dall'utente, classificando tale segnalazione come reclamo scritto in tutti i casi in cui non sia agevole stabilire se essa sia un reclamo scritto, una richiesta scritta di informazioni o di rettifica degli importi addebitati.

Il modulo per la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati scaricabile dal sito internet del Comune, disponibile presso i punti di contatto con l'utente, ovvero compilabile online, contiene i seguenti campi obbligatori:

- a. il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare la comunicazione;
- b. i dati identificativi dell'utente;
- c. il nome, il cognome e il codice fiscale;
- d. il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica;
- e. il servizio a cui si riferisce il reclamo (raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade, gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti);
- f. il codice utente, indicando dove è possibile reperirlo;
- g. l'indirizzo e il codice utenza, indicando dove è possibile reperirlo;
- h. le coordinate bancarie/postali per l'eventuale accredito degli importi addebitati.

L'utente di inviare al gestore la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, senza utilizzare il modulo, purché la comunicazione contenga almeno gli stessi campi obbligatori ivi riportati.

Il gestore della tariffa e rapporto con l'utenza è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta motivata alle richieste scritte di informazioni o di rettifica degli importi addebitati, utilizzando una terminologia di uso comune, nonché ad indicare nella stessa i seguenti elementi minimi comuni alle tre tipologie di richiesta scritta considerate:

- a. il riferimento alla richiesta scritta di informazioni o di rettifica degli importi addebitati;
- b. il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore incaricato di

fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.

Con riferimento alla richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, nella risposta deve essere riportato, l'esito della verifica e in particolare:

- a. la valutazione della fondatezza o meno della richiesta di rettifica corredata dalla documentazione e dai riferimenti normativi da cui si evince la correttezza delle tariffe applicate in conformità alla normativa vigente;
- b. il dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale rettifica;
- c. i dati di produzione dei rifiuti riportati nel documento di riscossione contestato, nel caso di tariffazione puntuale;
- d. l'elenco della eventuale documentazione allegata.

Qualora l'utente indichi nella richiesta scritta di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, un recapito di posta elettronica, il gestore utilizza in via prioritaria tale recapito per l'invio della risposta motivata.

#### 7.2.5 Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti

##### **Termine per il pagamento**

Il termine di scadenza per il pagamento è fissato in almeno venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione del documento di riscossione. Il termine di scadenza e la data di emissione sono riportati nel documento di riscossione.

Il termine di scadenza deve essere rispettato solo con riferimento al pagamento della prima rata.

##### **Modalità di pagamento**

L'utente ha a disposizione le seguenti modalità di pagamento:

- Modello F24
- PagoPA
- Bonifico bancario

##### **Periodicità di riscossione**

Il documento di riscossione è inviato alle utenze una volta all'anno.

Sono garantite all'utente almeno due rate di pagamento, fermo restando la facoltà del medesimo utente di pagare in un'unica soluzione.

##### **Modalità per la rateizzazione dei pagamenti**

A tutti gli utenti è garantita la possibilità di ulteriore rateizzazione di ciascuna delle rate di pagamento.

L'importo della singola rata è definito secondo i criteri indicati nel Regolamento Generale delle Entrate del Comune.

La richiesta di ulteriore rateizzazione da parte dell'utente che ne ha diritto deve essere presentata entro la scadenza del termine di pagamento riportato nel documento di riscossione.

### Modalità di rimborso e rettifica degli importi non dovuti

Qualora le verifiche eseguite a seguito della richiesta scritta di rettifica evidenzino un credito a favore dell'utente, si 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.

Nel caso in cui l'importo da accreditare sia inferiore a cinquanta (50) euro sarà accreditato nel primo documento di riscossione utile.

## 8 Validità della Carta della qualità

Il Comune di Casperia, in qualità di Ente territorialmente competente, approva un'unica Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani riguardanti gli aspetti relativi alla raccolta, spazzamento e lavaggio strade e gestione della tariffa e rapporto con l'utenza.

La presente Carta della qualità, ha validità pari a quella dei contratti per la gestione del servizio ed all'occorrenza è soggetta a revisione nel caso di modifiche sostanziali.

Non si intendono modifiche sostanziali le modifiche dei servizi che non variano la frequenza e l'intensità di servizio erogato.

L'attuale contratto con il gestore SAPRODIR srl ha scadenza 13/05/2032 salvo proroghe.

Potrà pertanto essere aggiornata in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative del servizio, all'adozione di standard migliorativi, a nuove esigenze manifestate dai singoli Comuni, dal gestore e dall'utenza.

Qualsiasi tipo di modifica verrà portata a conoscenza degli utenti (entro un tempo massimo di 30 giorni) assicurando la massima trasparenza e diffusione. La Carta approvata è resa disponibile presso gli uffici comunali, gli sportelli fisici e sul sito internet del Comune e del Gestore.

Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività di ripristino del servizio sono da considerarsi validi in condizioni di normale esercizio, inteso come la normale attività svolta per garantire i livelli di servizio indicati nel presente documento. Sono esclusi gli eventi dovuti a fatti indipendenti dalla volontà e dalle capacità dei soggetti di carattere straordinario ed imprevedibile (a titolo esemplificativo, danni causati da terzi con esclusione dei subappaltatori, scioperi non programmati, atti dell'Autorità pubblica indipendenti da colpa del gestore, calamità naturali, ecc.).

## 9 Comunicazione all'ARERA e all'Ente territorialmente competente

I gestori trasmettono all'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) e al pertinente Ente territorialmente competente una relazione, firmata dal suo legale rappresentante, attestante il rispetto degli obblighi di servizio di cui alla Tabella 2 nell'Appendice I dell'Allegato A (TQRIF) della Deliberazione 18 gennaio 2022 n. 15/2022/R/Rif.