



**COMUNE DI CASTELLARO**  
**Provincia di Imperia**

***CARTA UNITARIA DELLA QUALITÀ***  
***DEL SERVIZIO RIFIUTI***

*ai sensi dell'art. 5 dell'allegato A alla Deliberazione 15/2022/R/Rif di ARERA*

## Sommario

1. Riferimenti normativi e di prassi amministrativa .....	3
2. Cos'è la Carta della qualità del servizio e quali sono i suoi obiettivi .....	4
3. Territorio di riferimento .....	4
4. Principi di erogazione del servizio .....	5
5. Gestori .....	7
6. Posizionamento nella matrice degli schemi regolatori .....	12
7. Obblighi di servizio e standard generali di qualità contrattuale e tecnica .....	13
8. Modalità di erogazione del servizio .....	14
8.1. Servizio di gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti .....	14
8.2. Servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti e di spazzamento e lavaggio delle strade .....	16
8.3 Sicurezza del Servizio (Titolo X TQRIF) .....	22
9. Misure per la tutela degli utenti .....	23
10. Trasparenza .....	25
11. Privacy .....	25

# 1. Riferimenti normativi e di prassi amministrativa

## Disposizioni generali

**Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994**, *“Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”*; all'art. 2 istituisce il Comitato permanente per la Carta dei servizi pubblici e prevede l'introduzione di standard di qualità.

**Decreto-legge 12 maggio 1995, n. 163** *“Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni”*, convertito con modificazioni dalla L. 11 luglio 1995, n. 273; all'art. 2 dispone l'emanazione di schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici tramite decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri e l'adozione di tali schemi da parte delle pubbliche amministrazioni entro 120 giorni dalla stessa pubblicazione.

**Decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 286** sul Riordino e il potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, in particolare l'articolo 11, comma 1, il quale prevede che i servizi pubblici nazionali e locali siano erogati con specifiche modalità che promuovono il miglioramento della qualità e assicurano la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione.

**Legge 24 dicembre 2007, n. 244** *“Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008)”*; in particolare, all'art. 2, comma 461, si prevede l'obbligo per il soggetto gestore di redigere e pubblicare la Carta dei Servizi in conformità a intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel Contratto di Servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie, nonché le modalità di ristoro dell'utenza.

**Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33** sul Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni.

## Disposizioni relative alla Regolazione del Servizio di Igiene Urbana

**Legge 14 novembre 1995, n.481**; affida ad ARERA il compito - tra gli altri - di promuovere la tutela degli interessi di utenti e consumatori, tenuto conto della normativa comunitaria in materia e degli indirizzi di politica generale formulati dal Governo, nonché di temperare, nella definizione del sistema tariffario, gli obiettivi economico-finanziari dei soggetti esercenti il servizio con gli obiettivi generali di carattere sociale.

**Legge 27 dicembre 2017, n. 205** *“Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020”*; ha assegnato ad ARERA funzioni di regolazione e controllo in materia di rifiuti urbani, precisando che tali funzioni sono attribuite *“con i medesimi poteri e nel quadro dei principi, delle finalità e delle attribuzioni, anche di natura sanzionatoria, stabiliti dalla legge 481/95”*.

**Delibera ARERA 31 ottobre 2019 n.444/2019/R/Rif** sulla Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani e relativo Allegato (TITR).

**Delibera ARERA 18 gennaio 2022 n.15/2022/R/rif** sulla Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani e relativo Allegato (TQRIF).

## Disposizioni comunali specifiche

Per prendere visione del **Regolamento TARI** e della **Delibera di approvazione delle tariffe** vigenti, le informazioni relative al servizio è possibile consultare il Portale di Trasparenza per la Gestione Rifiuti, al seguente [link https://www.comunedicastellaro.it/Dettaglio-Aree-Tematiche?IDCategoria=1316](https://www.comunedicastellaro.it/Dettaglio-Aree-Tematiche?IDCategoria=1316)

## 2. Cos'è la Carta della qualità del servizio e quali sono i suoi obiettivi

La Carta di qualità del Servizio è uno strumento volto a racchiudere in un unico documento tutte le informazioni inerenti al Servizio di gestione dei rifiuti urbani. Ha un ruolo fondamentale nei rapporti tra i Gestori e utente e gli obiettivi per cui è redatta sono principalmente:

- garantire adeguata informazione ai cittadini circa i parametri rappresentativi del livello di servizio;
- dichiarare gli impegni assunti dai Gestori verso i cittadini nell'erogazione dei servizi e le azioni richieste agli utenti.

Essa fissa principi per l'erogazione del servizio, stabilisce standard generali riferibili alla qualità complessiva delle prestazioni e standard specifici che indicano prestazioni direttamente controllabili dagli utenti. La Carta è pertanto un impegno scritto assunto dai Gestori nei confronti dei cittadini, orientato a rendere i pubblici servizi meglio rispondenti alle esigenze effettive degli utenti e a migliorarne la qualità complessiva. È dunque un documento di riferimento per la tutela dei cittadini e uno strumento utile per conoscere le attività dei Gestori.

La Carta è caratterizzata da un linguaggio di facile accesso e comprensibilità e nella stessa trovano spazio sia le indicazioni necessarie al cittadino che l'individuazione di quelli che sono gli standard di qualità con cui deve essere erogato il servizio. La Carta intende guidare il contribuente informandolo sui servizi messi a disposizione e fornendo gli elementi necessari per verificare in che misura vengono rispettati gli impegni che il gestore assume nei suoi confronti, garantendo i livelli di qualità dichiarati negli standard per rispondere sempre meglio alle aspettative dei contribuenti e perseguire il continuo miglioramento dei servizi resi.

La Carta ha validità pluriennale ed è soggetta a revisione del contenuto, sulle modalità di erogazione dei servizi e sui relativi standard di qualità. L'attività di Gestione delle Tariffe è disciplinata altresì dal Regolamento della Tassa Rifiuti ed al fine di evitare duplicazioni per tutto quanto non indicato all'interno del presente documento i contribuenti potranno fare riferimento a tale atto che regola alcuni elementi propri connessi al servizio tra cui l'apertura/attivazione dell'utenza, le modalità per comunicare eventuali variazioni o la cessazione del servizio, la periodicità e le modalità dei pagamenti, le riduzioni tariffarie e la rateizzazione degli importi addebitati.

## 3. Territorio di riferimento

La presente Carta di Qualità del Servizio ha validità per tutto il territorio del Comune di Castellaro che si estende per 8,65 kmq e conta una popolazione pari a 1279 abitanti (dato al 1° gennaio 2024).

## 4. Principi di erogazione del servizio

Con la Carta della qualità del servizio, i Gestori si impegnano a rispettare i seguenti principi generali:

### **Imparzialità**

I Gestori adottano nei confronti degli utenti un comportamento ispirato a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

### **Chiarezza, cortesia e comprensibilità delle informazioni (all'utenza)**

I Gestori assicurano 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.

### **Equità**

Il Comune assicura che il prelievo tributario sia commisurato all'effettiva capacità contributiva garantendo l'emissione di atti di annullamento, sgravi e rimborsi inerenti atti impositivi inesatti o versamenti eccedenti il dovuto.

### **Continuità**

AMAIE Energia considera la continuità e la regolarità dei servizi come impegni fondamentali garantendo l'effettuazione del servizio in tutti i giorni dell'anno con le frequenze previste dai contratti sottoscritti con i Comuni, fatta eccezione per le interruzioni dovute a cause di forza maggiore indipendenti dalla volontà di AMAIE Energia e, in ogni caso, disciplinate dalla normativa regolatrice di settore. In particolare, l'Azienda comunica preventivamente quali siano i servizi minimi garantiti in caso di sciopero (questo adempimento può essere condizionato dai comportamenti di parti terze rispetto all'Azienda regolatrice).

### **Ambiente**

AMAIE Energia opera costantemente nel rispetto della salvaguardia dell'ambiente, in particolare per il contenimento dei consumi e la valorizzazione dei materiali riciclabili.

### **Efficacia ed efficienza**

I Gestori adottano, nell'ambito delle proprie competenze e nel rispetto degli standard prefissati, le misure necessarie ad erogare servizi improntati al continuo miglioramento della relativa efficacia ed efficienza.

### **Semplificazione delle procedure**

I Gestori assumono 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.

### **Privacy**

I Gestori si impegnano a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al GDPR.

### **Standard di qualità**

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 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 all'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

## 5. Gestori

Sono di seguito riportate le informazioni inerenti ai gestori del servizio rifiuti ed i relativi contatti.

### **Gestore tariffe e rapporti con gli utenti: Ufficio Tributi del Comune di Castellaro**

Tel.: 0184/479050 Email: [ragioneria@comunedicastellaro.it](mailto:ragioneria@comunedicastellaro.it) [castellaro.ragioneria@pec.it](mailto:castellaro.ragioneria@pec.it)

*Nello svolgimento del servizio l'Ufficio Tributi è supportato Ufficio Tecnico del Comune di Castellaro*

Tel.: 0184/479050 Email: [ufficiotecnico@comunedicastellaro.it](mailto:ufficiotecnico@comunedicastellaro.it) [castellaro.utc@pec.it](mailto:castellaro.utc@pec.it)

Indirizzo: **via G. Mazzini n. 9 – 18010 Castellaro**

Castellaro Orario di apertura al pubblico:

Gli uffici del Comune di Castellaro sono aperti al pubblico il martedì e giovedì dalle 9:30 alle 12.00.

La responsabile del tributo TARI è altresì responsabile dell'area Finanziaria e Tributi.

Il Responsabile della gestione per lo svolgimento del servizio è altresì responsabile dell'Area Tecnica.

Per specifiche esigenze in ordine alla TARI (tariffa e gestione del servizio di raccolta) è possibile richiedere specifico appuntamento.

Il Comune garantisce al contribuente la costante informazione sulle procedure, sulle iniziative che possono interessarlo e sulle modalità di gestione della tariffazione attraverso:

- sportello del cittadino;
- ufficio TRIBUTI
- documento di riscossione annuale;
- carta dei servizi;
- sezione trasparenza rifiuti del sito istituzionale;

Attraverso i canali su indicati il Comune divulga informazioni:

- sulle procedure di pagamento della TARI annuale nonché sulle agevolazioni esistenti, sia per le utenze domestiche che per quelle non domestiche;
- sulle tariffe TARI annuali e sui Regolamenti vigenti;
- sulle conseguenze del ritardato/mancato pagamento e sull'eventuale situazione debitoria pregressa con indicazione delle modalità di regolarizzazione;
- sulle procedure da seguire per la presentazione di eventuali reclami/ricieste di riesame/rimborsi.

### **Il comune**

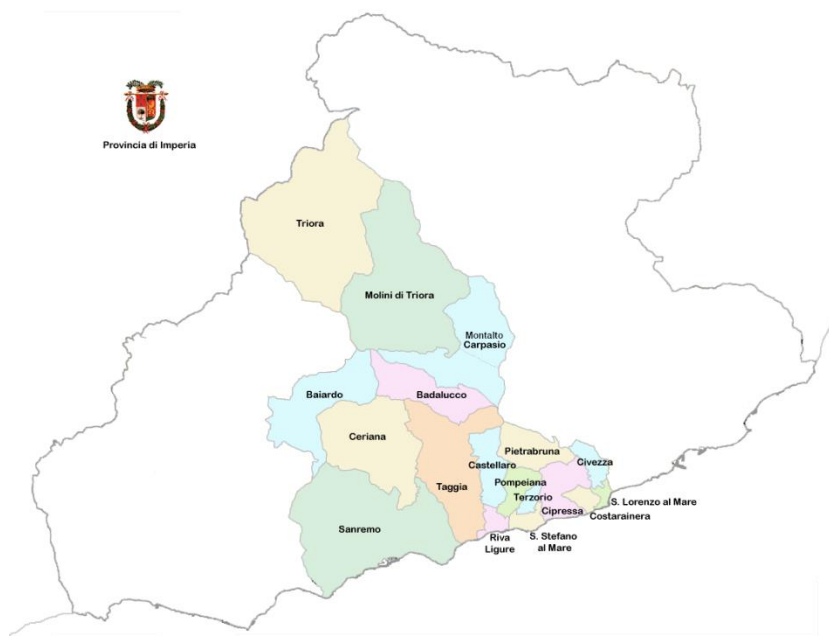
Il Comune è titolare della potestà impositiva relativamente alla TARI – Tassa Rifiuti; calcola e applica anche il TEFA –Tributo Provinciale per l'esercizio delle Funzioni di tutela, protezione e igiene dell'Ambiente, per conto della provincia di Imperia che viene versata dall'utente, tramite F24, con apposito codice tributo contestualmente ai versamenti effettuati a favore del Comune. Esercita questa potestà nella persona del Funzionario Responsabile TARI,

Il Comune opera secondo la disciplina dettata dalla normativa nazionale in materia di TARI e dai Regolamenti Comunali, 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.

#### **Gestore raccolta e trasporto rifiuti: AMAIE Energia e Servizi S.r.l.**

"AMAIE Energia e Servizi S.r.l." è una società a responsabilità limitata a capitale interamente posseduto da Enti Locali o da società il cui capitale è totalmente posseduto da Enti Locali (società soggetta all'attività di direzione e coordinamento da parte del Comune di Sanremo), sottoposta al controllo analogo congiunto dei soci, operante mediante il modello del c.d. "in house providing".

AMAIE Energia è il Gestore del servizio di igiene urbana dei Comuni di facenti parte del neo costituito Bacino Sanremese e nello specifico dei comuni di: Sanremo, Taggia, Badalucco, Montalto/Carpasio, Molini di Triora, Triora, Ceriana, Baiardo, Castellaro, Riva Ligure, Santo Stefano al Mare, Pompeiana, Terzorio, San Lorenzo al Mare, Cipressa, Costarainera, Civezza, Pietrabruna.



Il bacino ha un'area di circa 362,42 Km<sup>2</sup> ed è costituito da 18 Comuni, insistenti su più vallate, la Valle Armea, quella dell'Argentina e quella del San Lorenzo con una popolazione totale di circa 81.598 abitanti residenti.

AES gestisce la propria organizzazione/patrimonio (risorse umane, reti, impianti, dotazioni patrimoniali e demaniali, contributi pubblici) sotto il controllo della Pubblica Amministrazione (Enti Locali e Autorità d'ambito e di Bacino).

La politica aziendale impegna tutta l'organizzazione ad erogare i servizi nel rispetto dei principi e dei criteri di eguaglianza, continuità, obiettività, giustizia ed imparzialità e nel rispetto ed in conformità alle normative di settore, dalla normativa ambientale e sulla sicurezza, dagli obblighi contrattuali derivanti dai Contratti di Servizio di Concessione.

#### **Sede ed unità Organizzative**

La sede legale e amministrativa di AMAIE Energia e Servizi S.r.l. si trova in via Quinto Mansuino SNC e ospita la Direzione dell'azienda, gli Uffici Tecnici e Amministrativi.



Sedi Distaccate degli Uffici Amministrativi risiedono e nel Comune di Santo Stefano al Mare in via Ortassi 1, di San Lorenzo al Mare in via Pietrabrana 45, di Taggia in Loc. Manente snc oltre che a Terzorio in via Terzorio snc.

### **La comunicazione con i cittadini**

#### ***Sportelli con accesso al pubblico***

Il servizio di raccolta è sostanzialmente basato sull'uso dei kit di contenitori domestici, dei quali si è detto e di contenitori di maggior volume per le utenze non domestiche.

Per quanto riguarda le utenze domestiche il Gestore tiene presso il proprio autoparco una idonea scorta di kit, sia per le ulteriori consegne a nuove utenze, che per la sostituzione di contenitori che si fossero resi inservibili durante l'uso. La manutenzione e/o sostituzione può essere richiesta al numero verde, ovvero richiesta via e-mail all'indirizzo dedicato [portaaporta@amaie-energia.it](mailto:portaaporta@amaie-energia.it).

L'operazione di consegna dei kit alle utenze domestiche registrate alla TARI del viene espletata presso gli sportelli del Comune e non direttamente da AES.

Per quanto riguarda invece le utenze non domestiche, l'eventuale rottura o deterioramento dei contenitori può essere segnalata dagli operatori del servizio, dall'utenza al numero verde dedicato o alla mail sopra indicata.

A segnalazione così ricevuta e/o da parte della UND, è prevista la pronta sostituzione del contenitore deteriorato, che viene ritirato per essere avviato a recupero.

#### ***Sportello Informativo Telefonico***

Amaie Energia risponde telefonicamente alle richieste e/o segnalazioni degli utenti a diversi numeri e secondo il seguente orario

SERVIZIO	TELEFONO	ORARI	TIPO DI INFORMAZIONI
Segnalazioni e reclami	800 025 911	Dal lunedì al sabato 08.30 – 13.30	Informazioni, segnalazioni, richieste interventi specifici
Segnalazioni e reclami	337 141 3084	Numero attivo dal lunedì al sabato 08.30 – 13.30 anche per servizio messaggi whatsapp	Informazioni, segnalazioni, richieste interventi specifici

#### ***Altri canali di Informazione***

Fax	0184.517138
Sito internet	<a href="http://www.amaie-energia.it">www.amaie-energia.it</a>
Pagina FACEBOOK	<a href="https://www.facebook.com/AMAIesrl/">https://www.facebook.com/AMAIesrl/</a>
e-mail	<a href="mailto:portaaporta@amaie-energia.it">portaaporta@amaie-energia.it</a> <a href="mailto:comunicazione@amaie-energia.it">comunicazione@amaie-energia.it</a>
Pec	<a href="mailto:amaieenergia@pec.it">amaieenergia@pec.it</a>

### **Accessibilità alle informazioni**

Per facilitare i rapporti tra cittadino e soggetto gestore ha reso attivi i seguenti strumenti:

- sito internet all'indirizzo <https://amaie-energia.it/> al quale è possibile accedere per acquisire informazioni sui servizi aziendali, scaricare copia dei documenti relativi alla Carta della Qualità dei Servizi ed il materiale informativo predisposto sotto forma di opuscoli, lettere, ecc.;
- numero verde dedicato, gratuito sia da telefono fisso che mobile, operativo dal lunedì al sabato dalle 8.30 alle 13.30. Attraverso questo numero è possibile porre quesiti ed ottenere informazioni sui servizi erogati e sui corretti conferimenti, segnalare disservizi e formulare osservazioni, prenotare il servizio di ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio, il ritiro dei rifiuti verdi, ecc;
- utilizzo di profilo social per comunicazioni immediate e libere <https://www.facebook.com/>;
- casella di posta elettronica appositamente attiva all'indirizzo [portaaporta@amaie-energia.it](mailto:portaaporta@amaie-energia.it).

### **Riscontri di base alle utenze - Tempi**

Appare doveroso dare conto all'utenza della tempistica di alcune attività propedeutiche alla erogazione dei servizi. Tra questi particolare rilevanza assume il contatto con il numero verde, attivato sin dall'inizio del rapporto contrattuale.

Ad oggi si ha ancora una fase di interlocuzione prolungata con l'operatore rispondente e pertanto il tempo di risposta dell'operatore può essere assicurato con un'attesa massima di 5 minuti nel 60% dei casi e di 8 minuti per il restante 40% dei casi.

Per quanto attiene invece al tempo di risposta motivata a segnalazioni scritte, o a richieste di informazioni scritte, inteso come quello intercorrente tra la data di ricevimento della segnalazione o della richiesta di informazioni e la data di invio della risposta all'utenza, quale risultante dal protocollo aziendale, o dalla ricevuta del fax, o da altro strumento telematico, esso sarà di massimo 30 giorni.

Questo sia nel caso che la risposta preveda un preventivo sopralluogo o meno.

In quanto al tempo massimo intercorrente fra il ricevimento della richiesta di una dotazione domestica di kit di mastelli e la consegna che avviene per accesso diretto del nuovo utente allo Sportello di Contatto esso viene garantito in 5 giorni lavorativi.

Il tempo di attesa allo Sportello di Contatto per il ritiro viene garantito in massimo 1 ora.

### **Customer Satisfaction**

L'azienda svolge periodicamente mediante organizzazione e/o Ente indipendente indagine di soddisfazione dei cittadini ("Customer Satisfaction") per rilevare il livello di gradimento dei medesimi relativamente ai servizi offerti e individuare eventuali interventi migliorativi.

Le indagini possono avvenire mediante contatto diretto presso attività commerciali o con interviste mirate agli utenti in coda presso gli uffici del Palafiori. Hanno lo scopo di raccogliere informazioni su:

- Frequenza di utilizzo del servizio.
- Qualità percepita del servizio.
- Preferenze sulla possibile evoluzione del servizio.
- Analisi socio-demografica degli intervistati.

I Servizi interessati sono:

- Raccolta rifiuti.
- Spazzamento.
- Ecocentri per il cittadino.
- Call Center
- Comunicazione.

Eventuali anomalie vengono gestite nell'ambito del sistema di gestione per la qualità aziendale, al fine di ricercarne ed eliminarne le cause.

### **Monitoraggio e controllo**

AMAIE Energia ha previsto specifici strumenti di monitoraggio e controllo relativi al livello qualitativo e quantitativo dei servizi resi alla cittadinanza come parte del proprio sistema di gestione per la qualità.

In particolare svolge direttamente il controllo sulle procedure/modalità di conferimento dei rifiuti da parte degli utenti privati attraverso l'attività di analisi dei dati della raccolta differenziata effettuata da personale dipendente specializzato

# 6. Posizionamento nella matrice degli schemi regolatori

Considerato quanto disposto con Deliberazione 15/2022 in relazione alla regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani, preso atto dello schema regolatorio asimmetrico e graduale predisposto da ARERA nella suddetta Deliberazione, l'EGATO di Sanremo, in veste di Ente territorialmente competente, ha individuato, come indicato dall'art. 3, comma 1 del Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF), il posizionamento della gestione nella schema regolatorio I, sulla base del livello qualitativo di partenza e in ragione delle prestazioni previste nel vigente contratto di servizio.

		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	<div>SCHEMA I</div> <div>LIVELLO</div> <div>QUALITATIVO MINIMO</div>	<div>SCHEMA III</div> <div>LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO</div>
	QUALITÀ CONTRATTUALE = SI	<div>SCHEMA II</div> <div>LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO</div>	<div>SCHEMA IV</div> <div>LIVELLO QUALITATIVO AVANZATO</div>

C\_I138 - - 1 - 2024-05-29 - 0050498

## 7. Obblighi di servizio e standard generali di qualità contrattuale e tecnica

Avendo l'Ente territorialmente competente optato per lo schema regolatorio I di cui sopra, la Gestione del Servizio non è soggetta, secondo quanto disposto da ARERA rispettivamente al secondo e terzo comma art. 3 del TQRIF, a standard di qualità generali ma esclusivamente agli obblighi di servizio di cui all'APPENDICE 1 del TQRIF esposti nella seguente tabella.

Obblighi di servizio previsti	Schema I
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all'Articolo 5	SI
Modalità di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 e all'Articolo 7	SI
Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui all'Articolo 10 e all'Articolo 11	SI
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	SI
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e <i>online</i> di cui all'Articolo 19 e all'Articolo 22	n.a. <sup>1</sup>
Obblighi di servizio telefonico di cui all'Articolo 20 e all'Articolo 22	SI
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3)	SI
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	SI
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all'Articolo 32	SI
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di cui all'Articolo 35.1	SI
Predisposizione di un <i>Programma delle attività di raccolta e trasporto</i> di cui all'Articolo 35.2	SI
Nelle gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, ovvero anche laddove l'implementazione di tali sistemi non assicuri ancora un'adeguata copertura del territorio servito, predisposizione di un <i>Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità</i> di cui agli Articoli 35.3 e 35.4	n.a. <sup>1</sup>
Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 36	n.a. <sup>1</sup>
Predisposizione di un <i>Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade</i> di cui all'Articolo 42.1	SI
Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 43	n.a. <sup>1</sup>
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Articolo 48	SI

Tutti i riferimenti indicati nella precedente tabella sono riferiti all'Allegato alla Deliberazione Arera 15/2022/R/rif, L'Ente Territorialmente Competente non ha previsto al momento standard ulteriori o migliorativi.

<sup>1</sup> Per n.a. si intende "non applicato" allo schema di riferimento

## 8. Modalità di erogazione del servizio

### 8.1. Servizio di gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti

Nel Comune di Castellaro il servizio di gestione della TARI (tariffa e svolgimento del servizio) è ricompreso rispettivamente tra le competenze dell'Ufficio Tributi e dell'Ufficio Tecnico. Non sono pertanto destinate alla TARI specifiche risorse di personale e non è individuato un orario definito in quanto le attività sono condotte promiscuamente rispetto a quelle dell'ufficio suddetto.

#### *Accessibilità - Modalità di erogazione del servizio gestione tariffe e rapporto con gli utenti*

L'utente può attivare presso il Comune i seguenti procedimenti:

- attivazione nuova utenza TARI
- variazioni di dati su utenze esistenti
- cessazioni di utenza
- volture di utenze Tari
- richiesta informazioni sul tributo
- rimborso TARI pagata in eccesso o non dovuta

utilizzando:

- sportello fisico presso gli uffici del Comune
- servizio informativo tramite sportello telefonico
- corrispondenza postale
- corrispondenza a mezzo posta elettronica
- corrispondenza a mezzo posta elettronica certificata
- consultazione delle informazioni presenti nella sezione trasparenza rifiuti del sito istituzionale

Il servizio di Gestione Tariffa e rapporto con gli Utenti, oltre a quanto indicato alla voce "accessibilità" si compone di una serie di attività di seguito specificate:

- rilascio informazioni ai contribuenti;
- consegna dei sacchi, badge e chiavi per apertura cassonetti;
- la predisposizione ed emissione dei documenti di riscossione e degli eventuali atti di accertamento;
- la predisposizione del Piano Finanziario.

#### *Tempestività*

Presso la sede municipale è ubicato l'ufficio Tributi, per il quale normalmente non sono previsti lunghi tempi d'attesa considerata la piccola realtà comunitaria in cui si opera.

Il Comune s'impegna a rispondere alle richieste di informazioni/riesame posizioni in autotutela formalmente presentate (per posta, via pec, a mano) entro un tempo massimo di 30 giorni dalla data di registrazione al protocollo generale, fatta salva la sospensione della decorrenza dei termini per eventuali richieste di integrazione della documentazione necessarie al completamento dell'istruttoria e fatti salvi i termini specifici previsti dalla normativa vigente per gli eventuali provvedimenti da adottare.

#### *Riscossione della TARI*

L'importo della TARI da versare al Comune viene quantificato una volta l'anno dall'Ufficio Tributi sulla base delle tariffe approvate dal Consiglio Comunale ai sensi della normativa vigente;

Viene comunicato con apposito avviso di pagamento inviato dall'Ufficio Tributi recapitato al domicilio fiscale

di ogni singolo contribuente (coincidente con la residenza anagrafica, salvo diversa comunicazione) o tramite posta elettronica (se richiesto espressamente dall'utente/contribuente) che ha regolarmente denunciato l'occupazione di un immobile sul territorio comunale mediante la dichiarazione TARI, oppure che è stato accertato d'ufficio.

Il versamento della tassa annuale viene effettuato alle scadenze stabilite tramite il sistema gratuito dei modelli F24 con l'utilizzo dei codici comunicati congiuntamente all'avviso di pagamento recapitato a domicilio, presso qualunque intermediario autorizzato o mediante i sistemi telematici.

#### *Rettifica avviso di pagamento TARI annuale*

Laddove nell'avviso di pagamento TARI fossero riscontrati dei dati non corrispondenti alla situazione del contribuente (avuto riguardo alla categoria di tassazione utilizzata per le utenze non domestiche, alla superficie tassata o al periodo di occupazione) è possibile presentare osservazioni, richieste di chiarimento o di ricalcolo del tributo. L'Ufficio Tributi esaminerà le osservazioni del contribuente e, qualora riconoscesse un errore nella quantificazione del tributo, provvede alla rettifica dell'avviso di pagamento entro 30 gg. dalla presentazione della richiesta da parte dell'utente.

Il Comune provvederà inoltre alla ricezione delle eventuali domande di rimborso, alla loro istruttoria e alla compensazione del credito con il debito dell'anno successivo.

#### *Morosità*

Il mancato versamento di parte o dell'intero importo dovuto per la TARI annuale entro le scadenze indicate nell'avviso di pagamento, comporterà la notifica, previo sollecito, di un avviso di accertamento esecutivo e contestuale irrogazione di una sanzione del 30% calcolata sulle somme non versate o versate in ritardo, con l'addebito degli interessi moratori e delle spese di notifica.

## 8.2. Servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti e di spazzamento e lavaggio delle strade

Con contratto Rep. n. 7848 Racc. 2022 è stato affidato ad Amaie Energia e Servizi S.r.l. - secondo lo schema dell'in-house providing - il Servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani, di cui all'art. 183, comma 1, lett. II) del Decreto Legislativo 3 aprile 2006, n. 152, da svolgersi nell'intero territorio del Bacino Sanremese per anni 15 decorrente dal 01/02/2022 e, quindi, fino al 31/01/2037.

Nello svolgimento delle attività si è tenuto conto degli adempimenti a carico del Gestore esplicitati nei seguenti documenti che definiscono le condizioni di fornitura:

- 1) Contratto di servizio Rep. n. 7848
- 2) Disciplinare Tecnico generale per la gestione dei servizi di igiene urbana nell'ATO Sanremese
- 3) Disciplinari tecnici di ogni singolo Comune
- 4) Piani Economico Finanziari di ogni singolo Comune

Oggetto della prestazione offerta dal Gestore sono quindi:

- I servizi di raccolta, trasporto, avvio a recupero o smaltimento dei rifiuti classificati come urbani ai sensi del D.Lgs 152/2006 come poi modificato dal D.Lgs 116/2020 e ss mm, presso utenze domestiche e non domestiche;
- Il servizio di gestione dei Centri di Raccolta Comunali (CDR o Ecocentri) ed Ecopunti;
- I servizi di pulizia, spazzamento e lavaggio di strade e aree pubbliche;
- I servizi correlati di igiene urbana secondo le metodologie individuate dagli specifici articoli del Disciplinare tecnico al-legato al contratto di servizi.

Viene di seguito effettuata una disamina dei servizi svolti dal Gestore in forma generale, quindi così come complessivamente offerti dalla Società sul territorio dell'intero Bacino Sanremese. Per maggiori informazioni riguardanti i servizi offerti dalla Società, consultare il seguente sito internet <http://www.amaie-energia.it/>.

### ***Servizio di Raccolta differenziata rifiuti urbani***

La raccolta differenziata dei rifiuti urbani nei comuni gestiti con la modalità porta a porta spinto, e organizzata secondo turni di raccolta specifico nelle diverse zone cui può essere suddiviso il territorio cittadino.

Il sistema, nell'attuazione del porta a porta spinto, prevede la raccolta di carta, umido e vetro mediante appositi mastelli/cassonetti mentre la raccolta della plastica/lattine e dell'indifferenziata viene fatta a sacchi

È a disposizione dei cittadini uno sportello per la distribuzione dei kit di raccolta differenziata (mastelli/sacchi) ubicato presso gli uffici TARI del Comune.

Il kit prevede nello specifico, a seconda della tipologia di utente (domestico/non domestico)

- Un contenitore per la **carta** di colore **blu** (di volumetria variabile da 40l a 360l);
- Un contenitore per l'**umido** di colore **marrone** (di volumetria variabile da 23l a 240l);
- Un contenitore **sotto-lavello** di colore **marrone**;
- Un contenitore per il **vetro** (se previsto) di colore **verde** (di volumetria variabile da 40l a 360l);
- Una dotazione annuale di sacchetti compostabili per l'**umido**;
- Una dotazione annuale di sacchetti **grigio** per l'**indifferenziato**;
- Una dotazione annuale di sacchetti **gialli** per la **plastica**;



Sono inoltre disponibili per gli utenti, pieghevoli e poster cartacei dei calendari di raccolta per le Utenze Domestiche. Gli stessi sono inoltre disponibili sul sito [www.amaie-energia.it](http://www.amaie-energia.it).

Sono previste specifiche raccolte differenziate per particolari utenze (come negozi, supermercati, , scuole, ristoranti).

I calendari di raccolta specifici sono scaricabili dal sito di Amaie Energia e Servizi nell'apposita area download (<http://www.amaie-energia.it/igieneurbana/sanremo/area-download>).

### ***Servizio di Gestione Centri di Raccolta***

Il Centro di Raccolta Comunale altro non è che un servizio a disposizione della comunità cittadina per incrementare la raccolta differenziata, disincentivare l'abbandono abusivo dei rifiuti sul territorio comunale e per agevolare il recupero del rifiuto. Si tratta di un'area strutturata, sorvegliata e gestita dove i cittadini possono conferire gratuitamente e in sicurezza i rifiuti urbani in particolare quelli ingombranti, i rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE) e quelli pericolosi.

Le procedure per l'accesso al Centro di Raccolta sono differenti a seconda della tipologia di utente che vi accede:

- i privati cittadini (Utenze Domestiche) possono farlo liberamente previa compilazione delle dichiarazioni necessarie;
- le ditte/attività commerciali (Utenze Non Domestiche) devono essere munite, oltre che del permesso di trasporto anche di formulario per l'identificazione dei rifiuti.

Entrambe le tipologie di utenze devono rispettare giorni e orari di apertura del centro; all'interno dello stesso, apposita segnaletica specifica la posizione e la tipologia di ciascun materiale da conferire. Il conferimento deve avvenire in autonomia, compito dell'addetto è quello di dare indicazioni sulle tipologie di rifiuto e sulle posizioni di conferimento.

Nello specifico nei CDR comunali vengono ritirati oltre i rifiuti della raccolta differenziata comunale (carta/cartone, imballaggi plastica/lattine, indifferenziata, bottiglie di vetro) anche il verde derivante da sfalci e potature, lastre e damigiane in vetro, metalli, legno, ingombranti, RAEE di piccole, medie e grandi dimensioni (dal ferro da stiro al frigorifero ad esempio). Si possono inoltre conferire pneumatici per auto, latte di vernice, pile esaurite, farmaci scaduti, tessuti e pentolame, piccole quantità di inerti, piastrelle, sanitari derivanti da lavorazioni/manutenzioni effettuate in proprio.

### ***Servizio Di Spazzamento/Lavaggio Strade***

AMAIE Energia e Servizi srl assicura la pulizia e dell'igiene delle strade/aree pubbliche attraverso una serie di servizi specifici quali lo spazzamento manuale e quello meccanizzato, il lavaggio stradale, lo svuotamento dei cestini gettacarte, il diserbo di vie e di marciapiedi.

Sul territorio comunale, in particolar modo nelle vie del centro e di maggiore frequentazione pubblica i nostri operatori effettuano servizio di spazzamento manuale, che prevede la pulizia di strade e piazze pedonali, di alcune zone pavimentate di aree verdi e giardini, di fermate dei mezzi pubblici e dei marciapiedi. La frequenza di tale servizio varia in base alle zone interessate in base alla fruibilità della stessa. Oltre allo spazzamento manuale delle strade, gli stessi operatori si occupano dello svuotamento dei cestini stradali gettacarte, presenti sul territorio con frequenza quotidiana.

### ***Servizi correlati di igiene Urbana***

Accanto ai servizi tradizionali e programmati, AMAIE Energia e Servizi srl, svolge attività di pronto intervento atte a sanare particolari situazioni di degrado (abbandoni, sversamenti di rifiuti e danni da gabbiani e animali vari), quali:

- la pulizia e il lavaggio del Mercato Annonario e la pulizia del mercato ortofrutticolo all'ingrosso, oltre che delle aree dei mercati rionali;
- la pulizia di griglie e caditoie: il loro corretto funzionamento viene mantenuto rimuovendo il materiale che si accumula all'interno, usando mezzi manuali o veicoli specifici;
- il diserbo di strade e marciapiedi nei tratti urbani del territorio e caratterizzati dalla presenza di cunetta definita. Si intende per "diserbo" il taglio di erbacce ed infestanti fuoriusciti dalla sede stradale o dei marciapiedi e non quanto discenda o spunti da muri e/o terreni siano essi privati o pubblici;
- la derattizzazione di aree e vie cittadine mediante la posa di distributori di esche e di specifiche trappole nei punti più critici
- la disinfestazione periodica contro insetti alati svolta in orario notturno con cadenza bimensile e secondo preciso programma.

Viene ora data evidenza delle specifiche attività svolte nel Comune di Castellaro, con indicazione distinta delle modalità. Qualora dovessero essere presenti incongruenze tra la trattazione generale dei servizi, e quella specifica, di seguito riportata, occorrerà fare riferimento alle informazioni riportate nella trattazione del singolo Comune.

## Raccolta e trasporto nel Comune di Castellaro

### **Zonizzazione e Descrizione del Servizio**

Il servizio presso il comune di Castellaro avviene secondo le specifiche del Disciplinare Tecnico in base al quale il territorio comunale viene suddiviso nelle seguenti zone con i relativi sistemi di raccolta assegnati.

Zona		Sistema di raccolta
A	Centro storico	Raccolta domiciliare Porta-A-Porta
B	Zona Golf e case sparse	Raccolta di prossimità con isole ecologiche ad accesso controllato con serratura meccanica

Il calendario di raccolta per le utenze che usufruiscono del porta a porta e del servizio di prossimità è il seguente:

**Periodo Standard** dal 16 settembre al 14 giugno

Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
SECCO	PLASTICA		CARTA	VETRO	ORGANICO	

**Periodo Estivo** dal 15 giugno al 15 settembre

Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
SECCO	PLASTICA	ORGANICO	CARTA	VETRO	ORGANICO	
ORGANICO						

A tutte le UND del territorio comunale è reso il servizio di raccolta domiciliare con lo stesso calendario di raccolta e le stesse forniture di sacchetti delle utenze domestiche. Ciascuna UND potrà comunque conferire gratuitamente i rifiuti differenziati sia presso il CDR indicato, sia presso l'Eco-punto attrezzato di contenitori per la raccolta delle frazioni di rifiuto situato presso il parcheggio centrale. Il Gestore garantisce l'apertura e il presidio dell'Eco-Punto tramite l'operatore nella giornata del Sabato per un totale di 2,5 ore/settimana.

Per le utenze del Comune di Castellaro è stato individuato come Centro di Raccolta il CDR di Taggia in Loc. Isola Manente.

**ECOCENTRO di TAGGIA** – Loc. Isola Manente aperto nei seguenti orari sia per le UD sia per le UND:

- dal LUNEDÌ al SABATO dalle 7 alle 12.00
- la DOMENICA dalle 15.00 alle 19.00

Per gli utenti del comune di Castellaro è quindi possibile usufruire gratuitamente del CDR di Loc. Isola Manente a Taggia per conferire rifiuti ingombranti e verde.

### Ingombranti

Il servizio di ritiro ingombranti è gratuito e viene effettuato con stazionamento di Ecomobile secondo specifico calendario, che comunque prevede due stazionamenti/mese.

Il tempo massimo per il ritiro (art.31 TQRIF) è di 15 giorni lavorativi intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data in cui viene effettuato il ritiro.

#### Verde

Il servizio è assolto a titolo gratuito presso il CDR di Loc Isola Manente a Taggia dove l'utente può liberamente conferire secondo gli orari di apertura al pubblico

Il tempo di ritiro (art.31 TQRIF) massimo è di 15 giorni lavorativi intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data in cui viene effettuato il ritiro.

Per venire incontro alle esigenze dei cittadini è anche possibile conferire gli ingombranti presso il punto di stazionamento dell'ECOMOBILE dedicato il quale sosta nel comune per 2 volte/mese per n.4 ore ciascuna. La comunicazione all'utenza del calendario, del regolamento e delle modalità di servizio è a cura del Comune. Non sono previsti ritiri a pagamento, né ritiri a domicilio.

Non è previsto il servizio di rimozione rifiuti abbandonati.

Il servizio di raccolta pile e farmaci scaduti viene espletato garantendo il posizionamento sul territorio di contenitori adeguati e nello specifico:

- farmaci scaduti (n° 1 contenitori sul territorio)
- pile esaurite (n° 1 contenitori sul territorio)

Il Gestore effettua un servizio di raccolta dei rifiuti igienici assorbenti (pannolini, pannoloni, traversine e assorbenti) posizionando in punti concordati con il Comune n° 4 (due) contenitori carrellati di colore rosso con serratura gravimetrica. E' cura del Comune consegnare una copia delle chiavi necessarie per la fruizione dei contenitori solo a chi ne ha diritto secondo quanto indicato nel regolamento Comunale.

#### ***Disservizi e riparazioni dotazioni (Titolo VII TQRIF)***

L'esposizione di seguito riportata è suddivisa per disservizi e riparazioni di attrezzature per la raccolta domiciliare.

##### *Disservizi*

Il tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi correnti (art.33 TQRIF) senza necessità di sopralluogo e dipendenti dall'erogatore del servizio è il seguente:

Con riferimento alle segnalazioni comunicate al numero verde, il tempo di risoluzione è per il 75% dei casi di 6 ore e per il restante 25% dei casi di 24 ore. Per segnalazioni pervenute tramite altri canali il tempo di risoluzione è di 7 giorni.

Nel caso di segnalazioni che richiedono il sopralluogo o ulteriori verifiche il tempo di risoluzione è di 15 giorni lavorativi.

##### *Riparazione/sostituzione attrezzature per la raccolta domiciliare*

Il tempo di riparazione e/o sostituzione di dotazioni domestiche per la raccolta PaP (attrezzature per la raccolta domiciliare - art.34 TQRIF) senza necessità di sopralluogo è di 10 giorni lavorativi.

In caso di necessità di sopralluogo il tempo di intervento è pari a 20 giorni lavorativi.

***Continuità e regolarità raccolta (Titolo VIII TQRIF)***

Premesso che gli artt. 35.3; 35.4 e 36 non sono applicabili allo Schema 1 ed escluse le cause di forza maggiore e quelle imputabili all'utenza, in tutti gli altri casi (per esempio dimenticanza di esecuzione del servizio da parte degli operatori in una intera strada) il tempo di recupero della raccolta PaP (art.37 TQRIF) è fissato in 24 ore.

Per quanto riguarda invece il futuro calcolo degli indicatori di puntualità previsti dall'art.39, TQRIF, i Gestore si impegna a pubblicare sul proprio sito Internet, ai sensi dell'art.3 del TITR, le mancate raccolte di intere vie non imputabili a fatto proprio, ma per cause imputabili agli utenti, come, per esempio, "la ritardata o mancata esposizione dei sacchetti o dei mastelli nei giorni e nelle fasce orarie indicate nel calendario", Un tanto per escludere tali accadimenti dal computo dell'indicatore di puntualità del servizio.

**Spazzamento delle strade nel Comune di Castellaro**

Sono inoltre svolti servizi di pulizia e igiene comprendenti lo spazzamento manuale, gestione cestini porta-rifiuti, diserbo manto stradale e pulizia di griglie, caditoie e pozzetti per una quota di 5/7 gg con impiego settimanale massimo di 19 ore.

***Regolarità spazzamento (Titolo IX TQRIF)***

Premesso che lo Schema 1 non prevede l'adempimento di quanto previsto dall'art.43 TQRIF (classificazione cause ed origini delle interruzioni), si conferma che il servizio di spazzamento strade è pianificato su base settimanale che viene ripetuta regolarmente.

### 8.3 Sicurezza del Servizio (Titolo X TQRIF)

In relazione alla garanzia di sicurezza richiesta per il servizio dei rifiuti urbani, la stessa è assicurata nel seguente modo, seppure diverso da quello previsto dall'art.48 del TQRIF.

Il Gestore del Servizio ha attivato sul numero verde dedicato, un risponditore automatico che permette all'utente segnalante una situazione di "emergenza", di bypassare le altre chiamate ed essere subito messo in contatto con un operatore che risponde 24/24h. Dovrà essere posta cura e attenzione da parte dell'utente, nell'utilizzare tale canale di comunicazione solo in caso di reale specifica emergenza come descritto nell'art.49 del TQRIF. Nello specifico vanno considerate segnalazioni di emergenza:

- a. le richieste di pronto intervento per la rimozione di rifiuti abbandonati, laddove presentino profili di criticità in tema di sicurezza, ovvero ostacolino la normale viabilità o generino situazioni di degrado o impattino sulle condizioni igienico-sanitarie;
- b. le richieste di pronto intervento riguardanti la rimozione dei rifiuti stradali in seguito a incidenti, laddove ostacolino la normale viabilità o creino situazioni di pericolo;
- c. le richieste di pronto intervento per errato posizionamento o rovesciamento dei cassonetti della raccolta stradale e di prossimità o dei cestini, nel caso in cui costituiscano impedimento alla normale viabilità.

In questi termini l'utente, al termine del messaggio preimpostato del risponditore automatico, per scegliere di procedere

- alla segnalazione "di sicurezza" dovrà digitare 1 (n.verde 800 025 911 / 1)

- alla segnalazione "generica" dovrà digitare 2 (n.verde 800 025 911 / 2)

Ne consegue che formalmente il numero verde risulta così "sdoppiato", ciascuno con la propria funzione specifica.

In ogni caso viene sempre assicurato il tempo massimo di intervento in caso di chiamata di emergenza, pari a 6 ore dalla chiamata (art. 49 TQRIF) nel 60% dei casi e di 12 ore nel 40% dei casi.

## 9. Misure per la tutela degli utenti

### Reclami, richieste scritte di informazioni e richieste di rettifica degli importi addebitati

L'utente può presentare ai Gestori eventuali richieste scritte di informazioni, di rettifica degli importi addebitati, segnalazioni di disservizi e reclami, per la propria parte di competenza del servizio. I moduli dedicati sono disponibili:

- per quanto riguarda la Gestione della Tariffa presso lo Sportello fisico dell'Ufficio Tributi, o scaricabili dalla sezione trasparenza rifiuti del sito istituzionale del Comune. Le suddette richieste potranno essere consegnate a mano presso l'ufficio protocollo dell'Ente o fatte pervenire all'Ufficio competente a mezzo posta o mediante Posta Elettronica Certificata.
- per quanto riguarda la Gestione della Raccolta e dello Spazzamento si rileva quanto segue.

Fra gli obiettivi di AMAIE Energia occupa una posizione di rilievo l'ascolto dei cittadini attraverso la gestione delle segnalazioni pervenute che integra ed arricchisce la rilevazione del loro livello di soddisfazione.

I suggerimenti e reclami rappresentano un canale di comunicazione essenziale oltre a costituire un contributo fondamentale per il controllo e il miglioramento della qualità del servizio offerto.

Al fine di favorire la comunicazione dei cittadini con l'azienda, è stato creato un ufficio centralizzato per la gestione dei reclami e delle Informazioni. Indispensabili da indicare in caso di segnalazione e/o di reclamo sono:

- Nome dell'utente e almeno un recapito telefonico
- Indirizzo dell'utenza
- Tipologia ed Oggetto della segnalazione

Le segnalazioni anonime o per le quali l'interlocutore rifiuta di lasciare un nominativo non vengono prese in considerazione.

La gestione delle segnalazioni avviene tramite personale specializzato mediante una procedura definita e condivisa. Si procede infatti alla:

- Registrazione della segnalazione in un apposito strumento informatico (Data Base condiviso).
- Analisi di quanto segnalato mediante un'indagine conoscitiva interna (verifica con i capiservizio).
- Qualora i reclami risultino fondati si provvede alla rimozione delle non conformità e, se possibile, all'attuazione di azioni correttive atte a rimuovere la causa della non conformità stessa.

AMAIE Energia procede, in specifici casi, a rispondere per iscritto o telefonicamente entro una settimana dal ricevimento della richiesta/segnalazione/reclamo. Nel caso in cui il problema segnalato non sia di competenza di AMAIE Energia, l'utente riceve una specifica notifica e se possibile viene indirizzato correttamente.

I canali attraverso i quali l'utente può inoltrare le proprie segnalazioni e/o richieste sono suddivisi per tipologia. Si rinvia a tal proposito, ai recapiti indicati al capitolo 5, nella sezione *"La comunicazione con i cittadini"*.

È inoltre facoltà dell'utente presentare tali richieste anche senza utilizzare l'apposita modulistica, purché la comunicazione contenga almeno le seguenti informazioni:

- Nome, cognome e codice fiscale;

- Recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica;
- Il servizio cui di riferisce il reclamo (quindi, il gestore della raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade, gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti)
- Il codice utente (reperibile nell'avviso di pagamento TARI)
- L'indirizzo e il codice utenza (reperibile nell'avviso di pagamento TARI)
- Le coordinate bancarie/postali per l'eventuale accredito degli importi addebitati (solo nel caso di richiesta scritta di rettifica degli importi)

I gestori si impegnano inoltre a rispondere ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni con risposte motivate, complete, chiare e comprensibili.

### **Modalità per adire le vie conciliative e giudiziarie**

È impugnabile qualsiasi atto che porti nella sfera di conoscenza del contribuente una pretesa fiscale definita, senza necessità che la stessa, si vesta nella forma autoritativa di uno degli atti dichiarati impugnabili dall'art. 19 del D. Lgs. 546/1992. Sono impugnabili mediante ricorso ai giudici tributari:

- a) l'avviso di accertamento del tributo;
- b) l'avviso di liquidazione del tributo o avviso ordinario;
- c) il provvedimento che irroga le sanzioni;
- d) il ruolo e la cartella di pagamento;
- e) l'avviso di mora;
- f) gli atti relativi alle operazioni catastali
- g) il rifiuto espresso o tacito della restituzione di tributi, sanzioni pecuniarie ed interessi o altri accessori non dovuti;
- h) il diniego o la revoca di agevolazioni o il rigetto di domande di definizione agevolata di rapporti tributari.

Per controversie di valore imposta dovuta uguale o superiore a cinquantamila euro il contribuente potrà proporre ricorso con le modalità ed i criteri di cui al D.Lgs. 546/92 e ss.mm.ii., alla Corte di Giustizia Tributaria di Primo Grado provinciale. Il ricorso deve essere inoltrato al Comune di Castellaro entro 60 gg dalla notificazione dell'atto impugnato, a mezzo PEC al seguente indirizzo [castellaro.ragioneria@pec.it](mailto:castellaro.ragioneria@pec.it) ed entro i successivi 30 giorni deve essere depositato in Corte di Giustizia Tributaria di Primo Grado con sistema telematico secondo quanto disposto dall'art. 16 del D.L. 23.10.2018 n. 119 convertito dalla L. 136/2018.

Per controversie di valore imposta dovuta inferiore a cinquantamila euro la proposizione del ricorso produce anche gli effetti del reclamo e può contenere l'eventuale proposta di mediazione con rideterminazione dell'ammontare della pretesa tributaria, ai sensi dell'art. 17-bis del D.Lgs. 446/1997, come riformulato dall'art. 9 del D.Lgs. 156/2015. Lo stesso deve essere inoltrato al Comune di Castellaro entro 60 gg dalla notificazione dell'atto impugnato, a mezzo PEC al seguente indirizzo [castellaro.ragioneria@pec.it](mailto:castellaro.ragioneria@pec.it).

L'attività istruttoria dovrà essere conclusa entro il termine di 90 giorni dalla notificazione al Comune del ricorso. Durante tale periodo il ricorso alla Corte di Giustizia Tributaria di Primo Grado non è procedibile e i termini per il versamento delle somme dovute sono sospesi. Trascorso questo termine senza esiti positivi, entro 30 gg. è necessaria la costituzione in giudizio da parte del ricorrente, che si attiva con il deposito in Corte di Giustizia Tributaria di Primo Grado del ricorso sempre secondo le procedure del sistema telematico secondo quanto disposto dalle vigenti disposizioni normative.



## 10. Trasparenza

La deliberazione ARERA 15/2022/R/Rif è intervenuta sulla materia modificando e integrando la deliberazione 444/2019/R/Rif.

Nella versione aggiornata dell'articolo 3 di quest'ultima, rubricato "Obblighi di trasparenza tramite siti internet", l'Autorità invita il Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti a mantenere aggiornata un'apposita sezione del proprio sito internet, facilmente accessibile dalla home page, che presenti i necessari contenuti informativi minimi, organizzati in modo da favorire la chiara identificazione degli elementi ritenuti meritevoli di trasparenza. Pertanto, per informazioni riguardanti la tariffa, le condizioni di erogazione dei servizi di raccolta e trasporto e di spazzamento e lavaggio delle strade è possibile consultare il seguente link <https://www.comunedicastellaro.it/Dettaglio-Aree-Tematiche?IDCategoria=1316>

All'articolo 2.2 della medesima deliberazione ARERA dispone altresì che il gestore delle attività di raccolta e trasporto e il gestore delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade deve provvedere all'inserimento sul proprio sito internet delle informazioni contenute nelle lettere da a) a i) e da t) a v) del comma 3.1, per gli aspetti di propria competenza.

Nella già citata deliberazione 444/2019/R/Rif trovano spazio inoltre, agli articoli 4, 5, 6, 7, 8, e 9, i contenuti minimi che devono essere presenti nei documenti di riscossione, con particolare riferimento ai dati sugli importi addebitati e sul calcolo della tariffa e alle informazioni sulle modalità di pagamento, sull'erogazione del servizio e sui risultati ambientali.

## 11. Privacy

I Gestori si impegnano a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del D.Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali", come modificato da ultimo dal D.lgs. 101/2018 di adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016. In particolare i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere ai Gestori la corretta erogazione del Servizio di Gestione dei Rifiuti Urbani e sugli stessi sono effettuate le operazioni necessarie a tal fine, quali raccolta, registrazione, conservazione, consultazione, modificazione, raffronto, cancellazione e qualunque altra operazione tra quelle previste dal codice privacy. Ferme restando le comunicazioni effettuate in esecuzione di obblighi di legge, i dati personali potranno essere comunicati, nella misura necessaria e sufficiente all'espletamento di alcune fasi delle attività sopra menzionate e, conseguentemente, trattati solo a tali fini istituzionali da altri soggetti.