



COMUNE DI TORRE LE NOCELLE
PROVINCIA DI AVELLINO

Copia

VERBALE DI DELIBERAZIONE DEL CONSIGLIO COMUNALE

N.10 DEL 20.03.2023

OGGETTO: :CARTA DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI DEL COMUNE DI TORRE LE NOCELLE

L'anno duemilaventitre addì Venti del mese di Marzo alle ore 18:32 nella sala delle adunanze consiliari della sede comunale, a seguito di invito diramato dal Sindaco, si è riunito il Consiglio Comunale in seduta STRAORDINARIA ed in seduta pubblica di prima convocazione.

Presiede la seduta l'Avv. **ANTONIO CARDILLO - SINDACO**

Dei consiglieri comunali sono presenti **n. 9** e assenti **n. 1** come segue:

N. ord.	Cognome e Nome	Presente	Assente
1	Cardillo Antonio	X	
2	Capobianco Leo	X	
3	Bevilacqua Marco	X	
4	De Pasquale Fabio	X	
5	Porciello Antonio Carmine	X	
6	Colella Tolmino	X	
7	De Angelis Antonio		X
8	Di Iorio Roberto	X	
9	De Angelis Ciriaco	X	
10	De Roma Giuseppe	X	

Partecipa all'adunanza ed è incaricato della redazione del presente verbale il **Segretario Comunale Dott. Armando Orciuoli**.

Il Sindaco - Presidente, constatato che gli intervenuti sono in numero legale, dichiara aperta la riunione ed invita i convocati a deliberare sull'argomento sopraindicato.

PROPOSTA DELIBERAZIONE DEL CONSIGLIO COMUNALE

OGGETTO: CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI DEL COMUNE DI TORRE LE NOCELLE

IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO FINANZIARIO

Richiamato l'art. 1, comma 527, della Legge 27 dicembre 2017, n. 205, che ha attribuito all'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA), tra l'altro, le funzioni di regolazione in materia di predisposizione ed aggiornamento del metodo tariffario per la determinazione dei corrispettivi del servizio integrato dei rifiuti e dei singoli servizi che costituiscono attività di gestione, a copertura dei costi di esercizio e di investimento, compresa la remunerazione dei capitali, sulla base della valutazione dei costi efficienti e del principio « chi inquina paga »;

Vista la delibera dell'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente, ARERA, n. 443/2019, recante *“definizione dei criteri di riconoscimento dei costi efficienti di esercizio e di investimento del servizio integrato dei rifiuti, per il periodo 2018-2021”* e successive modificazioni ed integrazioni;

Vista la delibera di ARERA n. 444/2019, recante *“disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati”*;

Considerato che a seguito della citata delibera n. 443/2019 di ARERA è stato elaborato un nuovo metodo tariffario dei rifiuti (MTR), al fine di omogeneizzare la determinazione delle tariffe TARI a livello nazionale;

Vista la Deliberazione n. 363/2021/R/rif del 3 agosto 2021 dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti ed Ambiente (ARERA) con la quale è stato approvato il Metodo Tariffario Rifiuti (MTR-2) per il secondo periodo regolatorio 2022-2025, recante le disposizioni aventi ad oggetto la determinazione delle entrate tariffarie per l'erogazione del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dei singoli servizi che lo compongono, che trova applicazione per le annualità 2022, 2023, 2024 e 2025;

Vista la Deliberazione n. 15/2022/R/rif del 18 gennaio 2022 dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti ed Ambiente (ARERA), con la quale è stato approvato il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF);

Considerato che il suddetto Testo unico per la gestione della qualità dispone l'obbligo da parte dell'Ente territorialmente competente (ETC) di approvare per ogni singola gestione un'unica Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani e, in caso di pluralità di gestori dei singoli servizi, integrare in un unico testo coordinato i contenuti delle Carte di qualità predisposte dai singoli gestori ciascuno per i servizi di rispettiva competenza;

Considerato che la Carta dei Servizi, predisposta dall'Ente Territorialmente Competente, è rivolta agli utenti e ai contribuenti del servizio di gestione delle tariffe e dei rapporti con gli utenti TARI e deve perseguire le seguenti finalità:

- avvicinare il cittadino/contribuente alla individuazione delle attività di gestione della TARI;
- conoscere gli strumenti che lo stesso può utilizzare per ricevere informazioni e/o servizi;
- fissare i principi per l'erogazione del servizio;
- stabilire gli standard generali riferibili alla qualità complessiva delle prestazioni e gli

standard specifici che indicano prestazioni direttamente controllabili dal cittadino.

Visto lo schema della Carta dei servizi, allegato alla presente sotto la lettera “A”;

Considerato che lo stesso è stato redatto nel pieno rispetto di tutte le indicazioni contenute nelle normative in premessa citate, in particolare risulta essere conforme alle disposizioni del TQRIF in quanto:

- indica il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori;
- contiene, 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, secondo quanto previsto dal Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF), di cui alla citata deliberazione n. 15/2022/R/rif del 18 gennaio 2022 dell’Autorità di Regolazione per Energia Reti ed Ambiente (ARERA), il nuovo sistema produce i propri effetti a decorrere dal 1° gennaio 2023 e che quindi si rende necessario approvare la Carta della qualità dei servizi;

Considerato che la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF), approvato con la suddetta delibera Arera n. 15/2022/R/rif del 18 gennaio 2022 introduce un insieme di obblighi, minimi ed omogenei in tutto il Paese, per il servizio di gestione dei rifiuti urbani in materia di qualità contrattuale e tecnica;

Dato Atto che a tale scopo è stata redatta la carta dei servizi del Comune di Torre Le Nocelle:

la carta è un atto normativo attraverso il quale il comune sancisce un patto con i cittadini e con essa l’ente si fa garante del rispetto di quanto definito. La carta enuncia: i principi fondamentali, le attività ed i servizi offerti dal comune, i rapporti con i cittadini e la tutela degli stessi. Inoltre vengono presi in considerazione fattori di qualità ed obiettivi di miglioramento.

Richiamata la determinazione dell’Ente d’Ambito n.159 del 13 giugno 2022 con la quale è stato individuato nello schema 1 “livello qualitativo minimo” il proprio posizionamento nella matrice degli schemi regolatori previsti dall’art. 3 dell’Allegato A “TQRIF” della Deliberazione n. 15/2022/R/rif.;

Richiamati:

- la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, recante i Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”;
- la Legge 27 luglio 2000, n. 212 “Statuto dei diritti del contribuente”;
- il D.P.C.M. 19/05/1995, in cui sono emanati schemi generali di riferimento di Carte di Servizi pubblici;
- il D.L. 30/07/1999 n. 286, art. 11, il quale prevede l’obbligo dell’utilizzo dello strumento della Carta dei Servizi da parte dei soggetti erogatori, al fine di assicurare la tutela dei cittadini e degli Utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute GEST - Carta dei Servizi di gestione dei rifiuti urbani dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;
- la L. n. 244/2007, art. 2, c. 461, la quale prevede l’obbligo per il gestore di emanare una “Carta della Qualità dei Servizi”;
- il D.Lgs. 27 ottobre 2009, n. 150 in materia di ottimizzazione del lavoro pubblico, di efficienza e trasparenza delle Pubbliche Amministrazioni, come modificato dal D.Lgs. n. 74/2017 il quale prevede, tra le altre cose, la rilevazione del grado di

soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi, e lo sviluppo qualitativo e quantitativo delle relazioni con i cittadini, e in particolare con i destinatari dei servizi;

- il D.Lgs. 14 marzo 2013 n. 33 in tema di “Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni”;

Ritenuto di approvare della Carta dei servizi secondo lo schema allegato e alla successiva pubblicazione sul sito web del gestore del servizio integrato oltre che nell'apposita Sezione Trasparenza Rifiuti del sito istituzionale;

Acquisiti i pareri favorevoli in ordine alla regolarità tecnica e contabile del presente provvedimento, espressi ai sensi dell'art. 49, comma 1, del D.Lgs. n. 267 del 18/08/2000 rispettivamente dal Responsabile dell'Area Tecnica e dal Responsabile dell'Area Economico- Finanziaria e tributi;

Tutto ciò premesso

PROPONE

Affinché il Consiglio Comunale

DELIBERI

Per le motivazioni espresse in premessa e che qui si intendono riportate e trascritte,

1. **Di approvare** la Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani del Comune Di Torre Le Nocelle , (allegato “A”), con effetto a decorrere dal 1° gennaio 2023.
2. **Di provvedere** alla sua pubblicazione, 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 oltre che nell'apposita Sezione Trasparenza Rifiuti del sito istituzionale.
3. **Di trasmettere** la presente deliberazione al responsabile, per gli adempimenti di competenza;
4. **Di dare atto** che la presente, a norma dell'art. 124 T.U. n. 267/2000, verrà pubblicata all'albo pretorio informatico per 15 gg. Consecutivi;
5. **Di dare atto** che, ai sensi dell'art. 3 della legge n. 241/90 e ss.mm.ii., contro il presente atto è possibile proporre ricorso innanzi al T.A.R. - entro e non oltre 60 giorni dall'ultimo giorno di pubblicazione all'Albo on line o, in alternativa, entro 120 giorni dall'ultimo giorno di pubblicazione all'Albo on line al Capo dello Stato ai sensi dell'art. 9 del D.P.R. n. 1199/71.
6. **Di dichiarare**, stante l'urgenza con separata votazione unanime, il presente provvedimento immediatamente eseguibile, ai sensi dell'art. 134, comma 4, del D.Lgs. n. 267/2000 “Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali”, al fine di consentire al competente ufficio di avviare sin da subito le procedure previste nella presente deliberazione.

Il Responsabile del Servizio Finanziario
F.to Dott.ssa Mariella Mingoelli

Il Sindaco – Presidente dà lettura dell' oggetto in trattazione.

Nessun consigliere chiede di intervenire in merito all'argomento

IL CONSIGLIO COMUNALE

VISTA ed ESAMINATA la proposta di deliberazione sopra estesa;

SENTITA l'esposizione del Sindaco che ha illustrato la proposta in esame

RITENUTA la stessa meritevole di approvazione;

ACQUISITI i prescritti pareri, favorevoli, di regolarità tecnica e contabile, ai sensi degli artt. 49 e 147 bis del D. lgs. n. 267/00, in allegato alla presente;

ATTESA la propria competenza ai sensi dell'art. 42 del D.Lgs. n. 267/2000 e del vigente Regolamento del Consiglio Comunale;

Consiglieri presenti n°9 , assenti n°1 (Consigliere Antonio De Angelis) votanti n°9;

Con voti favorevoli n. 6 contrari n°3 (Consiglieri: Di Iorio Roberto, De Angelis Ciriaco, De Roma Giuseppe) astenuti n.0 espressi mediante alzata di mano e a norma di Regolamento

D E L I B E R A

Di approvare integralmente la proposta di deliberazione sopra estesa avente ad oggetto : **CARTA DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI DEL COMUNE DI TORRE LE NOCELLE** che forma parte integrante e sostanziale del presente atto.

Successivamente,

IL CONSIGLIO COMUNALE

stante l'urgenza di dare attuazione al provvedimento, con separata votazione, espressa nelle forme di legge e di regolamento, dei consiglieri presenti e votanti: Presenti n. 9 , Assenti n.1 **(Consigliere: De Angelis Antonio) votanti n° 9**

Con voti favorevoli n. 6 contrari n°3 (Consiglieri: Di Iorio Roberto, De Angelis Ciriaco, De Roma Giuseppe) astenuti n.0 espressi mediante alzata di mano e a norma di Regolamento

DELIBERA

Di dichiarare il presente provvedimento immediatamente eseguibile ai sensi dell'art. 134, comma 4, del D. Lgs. n. 267/2000.

**OGGETTO: CARTA DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO INTEGRATO DI
GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI DEL COMUNE DI TORRE LE NOCELLE**

Parere di regolarità contabile espresso dal Responsabile del Servizio:

Il sottoscritto responsabile del servizio esprime il parere, ai sensi degli artt. 49 e 147 bis del D. Lgs. n. 267/2000, in ordine alla regolarità contabile sulla presente deliberazione :

FAVOREVOLE

Li 16.03.2023

**IL RESP.LE DEL SERVIZIO FINANZIARIO
F.to Dott.ssa Mariella Mingolelli**

Parere di regolarità tecnica espresso dal Responsabile del Servizio:

Il sottoscritto responsabile del servizio esprime il parere, ai sensi degli artt. 49 e 147 bis del D. Lgs. n. 267/2000, in ordine alla regolarità tecnica sulla presente deliberazione:

FAVOREVOLE

Li 16.03.2023

**IL RESP.LE DEL SERVIZIO TECNICO
F.to Il Sindaco Avv. Antonio Cardillo**

Letto, approvato e sottoscritto

IL SINDACO
F.to **Avv. Antonio Cardillo**

IL SEGRETARIO COMUNALE
F.to **Dott. Armando Orcioli**

REFERTO DI PUBBLICAZIONE

Il sottoscritto Segretario Comunale, visti gli atti d'ufficio,

ATTESTA

- che copia della presente deliberazione viene pubblicata in data odierna e per 15 (quindici) giorni consecutivi (art. 124, comma 1, del D.Lgs. n. 267/2000 e ss.mm. e ii.) nel sito web istituzionale di questo Comune (albo Pretorio on-line), accessibile al pubblico (art. 32, comma 1 della Legge 18/06/2009, n. 69 e ss.mm. e ii.);
- che contestualmente all'affissione viene trasmessa in elenco ai capigruppo consiliari (art. 125 D. Lg.s. n. 267/2000).

Dalla Residenza comunale, li __/__/2023

IL SEGRETARIO COMUNALE
F.to **Dott. Armando Orcioli**

CERTIFICATO DI ESECUTIVITÀ

Il sottoscritto Segretario Comunale, visti gli atti d'ufficio, attesta che la presente deliberazione:

- o E' stata dichiarata immediatamente eseguibile con espressa e separata votazione (art. 134, c. 4, D. Lgs. 267/2000);
- o E' divenuta esecutiva il giorno....., essendo decorsi 10 giorni dalla pubblicazione (art. 134, c. 3, D.Lgs. 267/2000);

Dalla Residenza comunale, li __/__/2023

IL SEGRETARIO COMUNALE
F.to **Dott. Armando Orcioli**

E' copia conforme all'originale da servire per uso amministrativo

Dalla Residenza comunale ,Li __/__/2023

IL SEGRETARIO COMUNALE
Dott. Armando Orcioli

copia

DETERMINAZIONE DEL DIRETTORE GENERALE

N. 159 del 13-06-2022

COPIA

Oggetto: Determinazione dell'Ente Territorialmente Competente dello schema regolatorio per i Comuni dell'ATO Avellino secondo quanto previsto dall'art. 3.1 del TQRIF Allegato A della delibera ARERA 15/2022/R/RIF del 18 Gennaio 2022 REGOLAZIONE DELLA QUALITA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

IL DIRETTORE GENERALE

Premesso che

- con Delibera del Consiglio d'Ambito n.5 del 31 luglio 2018 la sottoscritta è stata nominata Direttore Generale dell'Ente d'Ambito Avellino;
- con Delibera del CdA n.7 del 6 settembre 2018 si approvava lo schema di contratto disciplinante l'incarico di Direttore Generale;
- con contratto sottoscritto in data 14 novembre 2018 venivano affidate alla sottoscritta le funzioni di Direttore Generale per un periodo di cinque anni;
- con Delibera del Consiglio d'Ambito n.9 del 21 dicembre 2018 veniva approvato lo Statuto dell'EdA Avellino ai sensi degli art. 9 e 25 della Legge Regionale n.14/2016;
- con Delibera del Consiglio d'Ambito n. 20 del 17 dicembre 2019 è stato approvato lo Statuto dell'EdA Avellino modificato e integrato;
- con Delibera del Consiglio d'Ambito n.9 del 15.9.2021 è stato approvato il DUP 2021-2023;
- con Delibera del Commissario Straordinario n.1 del 30 dicembre 2021 è stato approvato il Bilancio di previsione 2021-2023;
- con Delibere del Commissario Straordinario n.1 del 4 gennaio 2022 e n.4 del 3 marzo 2022 è stato modificato lo Statuto dell'Ente d'Ambito;
- con Delibera n. 2 del 27 maggio 2022 è stato approvato il Rendiconto di Gestione esercizio 2021;
- con Determinazione del Direttore Generale n. 155 del 31 maggio 2022 al rag. Ivo Mario Festa è stato conferito l'incarico di Responsabile del Servizio Finanziario dell'Ente d'Ambito ATO Avellino;

PREMESSO ALTRESI' CHE

- la Legge Regionale 26 maggio 2016, n. 14 e ss. mm. e ii. (“Norme di attuazione della disciplina europea e nazionale in materia di rifiuti e dell’economia circolare”), disciplina tutti gli aspetti in materia di gestione dei rifiuti e delinea l’assetto delle competenze della Regione, dei Comuni e degli ATO;
- l’art. 23 della richiamata L.R. 14/2016 ss.mm.ii. istituisce l’Ambito Territoriale Ottimale Avellino per l’esercizio associato delle funzioni relative al servizio di gestione integrata dei rifiuti da parte dei Comuni della Provincia di Avellino, al quale partecipano obbligatoriamente tutti i Comuni ricompresi nel predetto ATO;
- l’art. 25 della L.R. 14/2016 stabilisce che il soggetto di governo di ciascun ATO è l’EDA e che per la Provincia di Avellino è istituito l’EDA Avellino, dotato di personalità giuridica di diritto pubblico, di autonomia organizzativa, amministrativa e contabile;
- l’Autorità di Regolazione per l’Energia Reti e Ambiente (ARERA) con deliberazione del 31 ottobre 2019 n. 443/2019/R/rif all’art. 1 dell’allegato 1 ha definito l’Ente Territorialmente Competente (di seguito ETC) come l’Ente di Governo dell’Ambito, laddove costituito ed operativo, o, in caso contrario, la Regione o la Provincia autonoma o altri enti competenti secondo la normativa vigente;
- l’articolo 1, comma 527, della legge 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 armonizzando gli obiettivi economico-finanziari con quelli generali di carattere sociale, ambientale e di impiego appropriato delle risorse, nonché di garantire l’adeguamento infrastrutturale agli obiettivi imposti dalla normativa europea” ha assegnato all’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”;
- la predetta disposizione, contempla tra le funzioni dell’Autorità in materia di regolazione del ciclo dei rifiuti urbani anche:
 - la “definizione dei livelli di qualità dei servizi, sentiti le Regioni, i gestori, le associazioni dei consumatori, nonché la vigilanza sulle modalità di erogazione dei servizi” (lettera b);

VISTA

- la deliberazione ARERA 18 gennaio 2022 n. 15/2022/R/RIF “Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani” ed in particolare dell’allegato A “Testo Unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF)” l’art. 3, con il quale si stabilisce che l’ETC deve determinare 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 (2022-2025), individuando il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori di cui alla tabella 1 allegata al TQRIF, 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;

CONSIDERATO

- che i soggetti interessati alla Delibera 15/2022/R/rif, sono:
 - ✓ gli Enti Territorialmente Competenti (ETC);

- ✓ i gestori dell'attività di gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti;
 - ✓ i gestori della raccolta, trasporto, spazzamento e lavaggio strade;
 - ✓ gli utenti del servizio (beneficiari);
- che con la deliberazione 15/2022 per il primo periodo regolatorio l'Autorità ha ipotizzato di introdurre:
 - a) un set di obblighi di servizio, valido per tutte le gestioni, al fine di garantire prestazioni minime omogenee sull'intero territorio nazionale;
 - b) indicatori e relativi standard generali di qualità differenziati sulla base del livello qualitativo effettivo delle gestioni;
 - c) 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;
 - d) la facoltà per l'Ente territorialmente competente, in ragione delle maggiori informazioni sulle specificità territoriali in suo possesso, di prevedere obblighi di servizio e standard qualitativi ulteriori e/o migliorativi rispetto a quelli minimi previsti sull'intero territorio nazionale;
 - e) 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 della compliance regolatoria;
 - f) inoltre, al fine di agevolare gli utenti nell'accesso alle informazioni inerenti alla qualità del servizio, la deliberazione ha previsto l'introduzione dell'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;
 - che con propria determinazione n. 25 del 1 aprile 2022 è stato affidato il servizio di supporto all'E.T.C. sugli adempimenti legati alla Qualità Tecnica e Contrattuale del servizio rifiuti in seguito alla delibera ARERA 15/2022 del 18 Gennaio 2022;
 - che con la pubblicazione dell'apposito database on line è stato possibile rilevare la situazione reale del livello contrattuale e tecnico presente nel territorio dell'ATO Avellino rispetto agli standard previsti dalla Delibera ARERA n. 15/2022;

PRESO ATTO

- delle *relazioni di ricognizione della qualità tecnica e contrattuale delle gestioni* esistenti nei Comuni appartenenti all'Ente d'Ambito di Avellino, Allegato A, trasmesse dalla società *Mediazioni srl* che acquisite agli atti, prot. 1057 del 13.6.2022, formano parte integrante e sostanziale della presente determinazione;

RITENUTO

- di dover procedere all'adempimento previsto dal richiamato articolo 3 dell'allegato 1 "*Testo Unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF)*" della deliberazione ARERA 18 gennaio 2022 n. 15/2022/R/RIF "*Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani*" in ordine alla individuazione del

posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori previsti nella tabella riportata nell'art. 3;

CONSIDERATO inoltre che

- per la definizione attualizzata dei livelli di qualità contrattuali e tecnici sono state svolte per i comuni le seguenti attività:
 1. attivazione software web all'interno della trasparenza rifiuti
 2. attivazione profili utenza personalizzati per singola gestione
 3. fornitura di apposita sessione formativa on line per ETC e/o gestori
 4. fornitura di apposita assistenza Telefonica sulle singole gestioni
 5. formazione con relatore esperto in materia
 6. acquisizione dei dati rilevati per le singole gestioni
 7. normalizzazione dati per categoria di gestore
 8. analisi dei questionari per singolo gestore attualizzando il livello di partenza.

ESAMINATE

- le predette relazioni elaborate dalla mediazioni s.r.l., contenute nell'Allegato A, è emerso che hanno risposto al questionario 87 comuni sui 114 dell'ATO Avellino, di questi 84 sono nello schema I per tutte le gestioni. Ai comuni che non hanno risposto al questionario è stato comunque attribuito lo schema I.

RITENUTO

- che declinando sulla realtà dell'ATO Avellino il concetto *dell'asimmetricità e proporzionalità dell'azione regolatoria*, in fase di prima applicazione, per ogni "gestione" debbano applicarsi schemi di livelli di qualità tecnica e contrattuale che consentano il consolidamento dei processi di sviluppo verso la qualità tecnica e contrattuale descritti dal TQRIF;
- che gli obblighi ed i livelli di servizio associati ai quadranti superiori al I di cui all'art. 3 del TQRIF rappresentano per i Comuni impegni più gravosi rispetto alle attuali risorse disponibili;
- **di determinare**, in prima applicazione del TQRIF **per tutti i Comuni dell'ATO Avellino**, gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica che devono essere rispettati, per ciascuna "gestione" (come definita all'art. 1 – Definizioni del TQRIF) dal gestore del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dai gestori dei singoli servizi che lo compongono, *individuando il posizionamento della gestione nello **SCHEMA I*** della matrice di cui alla tabella 1 allegata al TQRIF, fatti salvi obblighi e livelli qualitativi già previsti nei Contratti di servizio e/o nella Carta della qualità vigente/i che devono essere in ogni caso garantiti;

DATO ATTO CHE

- ai sensi degli art. 4,5 e 6 del DLgs 241/1990, il responsabile del procedimento è la scrivente;
- la presente Determinazione rispetta i canoni della regolarità, della correttezza e della continuità, ai sensi e per gli effetti di quanto dispone l'art. 147 bis del D.Lgs. n. 267/2000 ss.mm.ii.;
- il parere di regolarità tecnica attestante la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa viene reso dalla proponente con la sottoscrizione del presente atto;

VISTI E RICHIAMATI

- la Legge Regionale 26 maggio 2016, n.14
- la L. 241/1990 e ss.mm.ii.

- il D.Lgs. 267/2000 ss.mm.ii.
- il D.Lgs. 165/2001 ss.mm.ii.
- la Deliberazione ARERA n. 443/2019 e s.m.i.
- la Determinazione ARERA n. 2/2020
- la Determinazione ARERA n. 238/2020
- la Deliberazione ARERA n.363/2021
- la Determinazione ARERA n. 2/2021
- la deliberazione ARERA n. 15/2022
- il DLgs. n. 152/2006 ss.mm.ii
- lo Statuto dell'EDA Avellino
- il Regolamento di Contabilità

DETERMINA

di ritenere che le premesse sono parte integrante e sostanziale del dispositivo del presente provvedimento;

- **di prendere atto** delle Relazioni trasmesse dalla Mediazioni srl inerenti il Testo Unico per la regolamentazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF), elaborate per il Comuni dell'ATO Avellino, Allegato A, che formano parte integrante e sostanziale della presente determinazione;
- **di individuare**, in fase di prima applicazione del TQRIF, per tutti i Comuni dell'ATO Avellino il posizionamento della gestione nello SCHEMA I della matrice di cui alla tabella 1 allegata al TQRIF della delibera ARERA 15/2022, fatti salvi obblighi e livelli qualitativi già previsti nei Contratti di servizio e/o nella Carta della qualità vigente/i che devono essere in ogni caso garantiti;
- **di dare atto**, che si provvederà alla trasmissione di una relazione predisposta dalla società incaricata nella quale viene analizzata la situazione attuale dei singoli Comuni con riferimento agli obblighi di servizio e standard di qualità rispetto a quelli previsti dallo schema regolatorio adottato con la presente determinazione;
- **di pubblicare** la presente determinazione sul sito internet istituzionale, sul quale rimarrà affissa per quindici giorni consecutivi.
- **di trasmettere** la presente determinazione a tutti i Comuni dell'ATO Avellino per gli adempimenti di competenza.

il Direttore Generale
ing. Barbati Annarosa

REFERITO DI PUBBLICAZIONE

(1°c., art. art. 124 e 9°c., art. 183 del T.U.EE.LL. approvato con D.lgs 18.08.2000, n.26)

N. 169 del Registro Pubblicazione

Certifico io sottoscritto Responsabile del Servizio di gestione dell'Albo Pretorio, che copia del presente provvedimento, conforme all'originale, è stata pubblicata oggi all'Albo pretorio ove rimarrà esposta per 15 giorni consecutivi.

Avellino, 13-06-2022

Il Direttore Generale
Ing. Barbati Annarosa

Ambito Territoriale Ottimale *Avellino*

Ente d'Ambito per il servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani

Legge regionale n. 14/2016

CARTA DELLA QUALITÀ

DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI DEL

COMUNE DI

TORRE LE NOCELLE

Testo coordinato ai sensi dell'art.5 del *TQRIF* allegato A alla deliberazione 18
Gennaio 2022 15/2022/r/rif



TARIFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI

Comune di Torre Le Nocelle



SERVIZIO RACCOLTA E TRASPORTO

Comune di Torre Le Nocelle



SERVIZIO SPAZZAMENTO E LAVAGGIO

Comune di Torre Le Nocelle

Approvata con determina del D.G. n. 47 del 31/01/2023

PREMESSA	4
1 PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI	5
2 CONTENUTI DELLA CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO	7
2.1 Informazioni sui gestori.....	7
2.2 Scelta dello schema di servizio	8
2.3 Prestazioni soggette a standard di qualità e descrizione degli indicatori utilizzati per monitorare tali prestazioni.....	9
2.4 Dati del Gestore.....	9
3 GESTIONE DELLE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI	10
3.1 La Tassa sui Rifiuti (TARI)	10
3.2 Principi ai quali si ispira il gestore nell’espletamento delle proprie attività.....	10
3.3 Descrizione dei servizi e delle relative modalità di erogazione.....	14
3.4 Regime di prelievo adottato	15
4 PRESTAZIONI SOGGETTE A STANDARD DI QUALITÀ’	16
4.1 Gli obblighi di servizio e qualità contrattuale	16
4.2 Modalità di attivazione del servizio e tempo di risposta (<i>Articoli 6, 7 e 8</i>)	16
4.3 Richiesta attrezzature per la raccolta – (<i>Articolo 9</i>)	17
4.4 Modalità per la variazione o cessazione del servizio e tempo di risposta (<i>Art 10,11 e 12</i>).	18
4.5 Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati e tempo di risposta (<i>Articolo 13, 14, all’Articolo 17 e all’Articolo 18</i>).....	19
4.6 Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online (Art. 19 e 22). (<i>NON APPLICATO NELLO SCHEMA 1</i>)	20
4.7 Obblighi di servizio telefonico (<i>Articolo 20 e all’Articolo 22</i>)	21
4.8 Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti (<i>Titolo V ,ad eccezione dell’Articolo 28.3</i>)	22
5 IL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO, SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE.....	22
5.1 Territorio servito	22
5.2 Il servizio fornito di Raccolta e Trasporto.....	22

5.3	Il servizio fornito di Spazzamento e Lavaggio	23
5.4	Eventuali cause di interruzione del servizio programmato	23
6	PRESTAZIONI SOGGETTE A STANDARD DI QUALITA'	23
6.1	Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi (Art. 29 e 30).	23
6.2	Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare Art 32.....	24
6.3	Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta e prossimità Articolo 35.1	25
6.4	Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto Art. 35.2 ...	25
6.5	Predisposizione di un Programma delle attività di Spazzamento e Lavaggio delle strade Articolo 42.1.	26
6.6	Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani - Articolo 48.....	26
6.7	Indennizzi riconosciuti agli utenti in caso di violazione degli standard di qualità e delle modalità di riconoscimento	27
7	TRASPARENZA	27
8	LA TUTELA DELLA PRIVACY	27
9	IL DIRITTO DI ACCESSO.....	28
10	PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE.....	28
11	VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO	28

PREMESSA

La Carta della qualità del servizio è il documento, redatto in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati gli obblighi e i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani (art.1 del testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani “TQRIF” Allegato “A” della deliberazione ARERA 18 gennaio 2022 15/2022/R/rif).

Con la Carta della qualità il soggetto 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 del servizio.

La Carta è anche uno **strumento di comunicazione**, il cui fine è di implementare la qualità dei servizi pubblici erogati anche attraverso una maggiore **informazione e partecipazione** degli utenti destinatari degli stessi, che da attori passivi dei servizi medesimi ne diventano parte attiva nelle forme e nei limiti previsti dalla normativa vigente e specificate dalla Carta stessa, dal Regolamento comunale in materia di accesso e partecipazione.

La nuova regolazione sulla qualità del servizio rifiuti, introdotta dall'ARERA con la deliberazione 18 gennaio 2022 15/2022/R/rif, pone in capo all'**Ente territorialmente competente l'obbligo di approvare per ogni gestione un'unica Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani**. In caso di pluralità di gestori dei singoli servizi, l'Ente territorialmente competente integra in un unico testo coordinato i contenuti delle Carte di qualità predisposte dai singoli gestori ciascuno per i servizi di rispettiva competenza (*art.5.1 del TQRIF*).

La Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani dovrà poi:

- essere pubblicata sul sito web del gestore del servizio integrato, ovvero di ciascun gestore dei singoli servizi che lo compongono;
- essere conforme alle disposizioni del *TQRIF* allegato alla sopracitata delibera 15/2022;
- indicare il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori;
- contenere, con riferimento a ciascun servizio, l'indicazione degli obblighi di servizio riportati della Tabella 2 dell'Allegato A alla Deliberazione 18 gennaio 2022 15/2022/R/rif , degli indicatori e dei relativi standard di qualità contrattuale e tecnica previsti dall'Autorità, nonché degli standard ulteriori o migliorativi previsti dall'Ente territorialmente competente (*art.5.2 del TQRIF*).

La presente Carta della qualità del servizio, approvata dall'Ente d'Ambito, contiene tutti gli elementi richiesti dalla regolazione, relativamente ai gestori dei singoli servizi che compongono il servizio integrato dei rifiuti del **Comune di Torre Le Nocelle**.

1 PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI

- 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.

- 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 contemperare, nella definizione del sistema tariffario, gli obiettivi economico-finanziari dei soggetti esercenti il servizio con gli obiettivi generali di carattere sociale.
- Legge 24 dicembre 2007, n. 244 *“Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008)”*; in particolare, all’art. 1, 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 vie conciliative e giudiziarie, nonché le modalità di ristoro dell’utenza.
- Legge 24 marzo 2012, n. 27. Conversione, con modificazioni, del decreto-legge 24 gennaio 2012, n. 1, *“Misure urgenti in materia di concorrenza, liberalizzazioni e infrastrutture”*.
- 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.
- 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 18 gennaio 2022 n.15/2022/R/rif sulla Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

2 CONTENUTI DELLA CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

2.1 INFORMAZIONI SUI GESTORI

Secondo la definizione data da ARERA, “Il gestore è il soggetto che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero i singoli servizi che lo compongono, ivi inclusi i Comuni che gestiscono in economia. Non sono considerati gestori i meri prestatori d’opera, ossia i soggetti come individuati dall’Ente territorialmente competente che, secondo la normativa di settore, sono stabilmente esclusi dall’obbligo di predisporre il Piano Economico Finanziario” (*art.1 del testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani “TQRIF” Allegato “A” della deliberazione ARERA 18 gennaio 2022 15/2022/R/rif*).

Il Comune di **Torre Le Nocelle** è **Gestore integrato** dei seguenti servizi

GESTORE DELLE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI
GESTORE DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO
GESTORE DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE

2.2 SCELTA DELLO SCHEMA DI SERVIZIO

In riferimento alla matrice degli schemi regolatori, l'Ente d'Ambito di **Avellino** ha determinato, con la determina n. **159** del **13/06/2022**, il posizionamento dei gestori del Comune di **Torre Le Nocelle** nello Schema I – Livello qualitativo minimo, i cui obblighi di servizio, sono riportati nella Tabella 2 Appendice 1 TQRIF, che segue:

TIPOLOGIA OBBLIGO
Art. 5 - Adozione e pubblicazione di una unica Carta della qualità del servizio per la gestione
Art. 6 e 7 - Modalità di attivazione del servizio
Art.10 e art.11- Modalità per la variazione o cessazione del servizio
Art.13,17 e 18 Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati
Art.20 e 22 Obblighi di servizio telefonico
Titolo V (ad eccezione art. 28.3) Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica importi non dovuti
Art.29 e 30 – Obblighi in materia del servizio di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tale servizio
Art.32 – Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare
Art.35.1 – Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità
Art.35.2 – Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto
Art. 42.1 - Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade
Art.48 – Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani

In riferimento agli Standard generali di qualità contrattuale e tecnica del Servizio di Gestione dei Rifiuti urbani (di cui alla Tabella 1 art.53.1), in relazione allo SCHEMA I – Livello qualitativo minimo, si precisa che gli stessi risultano non applicati allo schema di posizionamento "I" sopra individuato.

Non sono previsti, al momento, standard ulteriori o migliorativi.

L'Ente territorialmente competente, anche su proposta motivata del gestore, si riserva di determinare eventuali obblighi di servizio e standard di qualità migliorativi e ulteriori rispetto a quelli previsti nello schema regolatorio di riferimento.

2.3 PRESTAZIONI SOGGETTE A STANDARD DI QUALITÀ E DESCRIZIONE DEGLI INDICATORI UTILIZZATI PER MONITORARE TALI PRESTAZIONI

Sulla base dello schema regolatorio scelto e degli ulteriori obblighi risultanti da contratti in essere , vengono indicati per ciascun gestore gli obblighi di servizio riportati della Tabella 2 dell'Allegato A alla Deliberazione 18 gennaio 2022 15/2022/R/RIF.

2.4 DATI DEL GESTORE

La gestione del servizio integrato dei rifiuti è svolta da:

Comune di Torre Le Nocelle

Via B.Rotondi N.50 - Torre Le Nocelle – Avellino - 83030

P.IVA 80005270642 - CF 80005270642

L'ufficio che eroga i servizi illustrati in questa "Carta" si trova in **Via B.**

Rotondi N. 50

83030

Torre Le Nocelle Av

Il Servizio di gestione delle tariffe e dei rapporti con gli utenti è svolto da:

Responsabile della TARI : **Mingolelli Mariella**

Tel.: **0825-969035**

E-Mail: tributi@comune.torrelenocelle.av.it

PEC.: tributi@pec.comune.torrelenocelle.av.it

3 GESTIONE DELLE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI

3.1 LA TASSA SUI RIFIUTI (TARI)

In sostituzione della TARES, dall'1.1.2014 è entrata in vigore la Tassa sui Rifiuti (TARI), istituita dalla L. 147 del 27/12/2013 (Legge di stabilità 2014). Il tributo è comprensivo sia della TARI determinata con i criteri presuntivi indicati nel d.P.R. 158/1999 (TARI presuntiva), sia della TARI determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/1999 (tributo puntuale).

Il presupposto impositivo è il possesso o la detenzione a qualsiasi titolo di locali o aree scoperte, a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani. Per l'applicazione della TARI si considerano le superfici dichiarate o accertate ai fini dei precedenti prelievi sui rifiuti, includendo come parametro anche il numero dei componenti del nucleo familiare. Il Comune definisce con propri provvedimenti le norme per l'applicazione del tributo nonché le relative tariffe, nonché eventuali detrazioni d'imposta, sulla scorta del Contratto di Servizio ed in ossequio al Piano Finanziario, redatto ai sensi del MTR2-Arera, validato dall'ETC ed approvato da ARERA.

Anche quando la gestione è affidata a terzi, la titolarità del tributo rimane comunque al Comune, che esercita il suo controllo nei confronti del soggetto esterno incaricato. A quest'ultimo è richiesto di rendicontare periodicamente sull'attività svolta.

3.2 PRINCIPI AI QUALI SI ISPIRA IL GESTORE NELL'ESPLETAMENTO DELLE PROPRIE ATTIVITÀ

Il Gestore eroga i propri servizi nel rispetto dei principi fondamentali previsti dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 concernente "Principi sull'erogazione dei servizi

pubblici". A questo proposito ha indicato i seguenti principi fondamentali a cui si ispira:

1. Rispetto delle normative e onestà: i servizi e le attività sono gestiti secondo le migliori tecnologie e modalità operative, e comunque nel rispetto delle regole e dei principi generali previsti dalla vigente legislazione;

2. Eguaglianza di trattamento: l'erogazione dei servizi è ispirata al principio di uguaglianza dei diritti degli utenti e senza discriminazione di sesso, razza o religione. Garantisce inoltre la parità di trattamento degli utenti stessi, a parità di condizioni del servizio prestato nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura;

3. Imparzialità. il servizio viene prestato con obiettività, equità, giustizia e imparzialità nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono;

4. Continuità: viene assicurato un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni e, qualora queste dovessero verificarsi, i tempi di disservizio andranno limitati al minimo;

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

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

7. Partecipazione: Si impegna a promuovere la partecipazione dei

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

8. Semplificazione delle procedure: Vengono assunte 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;

9. Efficienza ed efficacia: Viene posto il massimo impegno affinché i servizi siano erogati in modo da garantire un idoneo grado di efficienza ed efficacia, ponendo in essere le condizioni e le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi, adottando in maniera

continuativa soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali al raggiungimento dello scopo, compatibilmente con le risorse disponibili;

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

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

12. Riservatezza: Garantisce che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al GDPR;

13. Centralità della persona: I servizi assicurati dal Comune vengono erogati in base alle esigenze di ogni singolo cittadino fruitore, alle sue potenzialità ed alle sue eventuali fragilità. Per quei servizi che rispondono a bisogni individuali o del nucleo familiare, l'accesso all'erogazione è sempre preceduto dall'elaborazione di un progetto individualizzato di intervento, in accordo con il cittadino fruitore. Gli operatori dei servizi comunali assicurano un costante impegno alla

riservatezza, nel rispetto della persona e della propria identità fisica e morale;

14. Rispetto dell'ambiente: Si impegna a porre in essere ogni accorgimento affinché l'impatto con l'ambiente venga ridotto al minimo attraverso l'utilizzo sempre maggiore di sistemi comunicativi non cartacei.

3.3 DESCRIZIONE DEI SERVIZI E DELLE RELATIVE MODALITÀ DI EROGAZIONE

Il Comune si occupa di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, in detta gestione è ricompresa: la gestione del rapporto con gli utenti (inclusa la gestione reclami relativi all'applicazione della tassa) anche mediante sportelli dedicati; la gestione della banca dati degli utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso; l'attività di accertamento e riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento); l'emissione di eventuali sgravi e conguagli. La formazione del ruolo degli utenti viene eseguita sulla base dei dati dell'anno precedente integrati con le dichiarazioni spontanee degli utenti, delle variazioni derivanti dall'anagrafe della popolazione e dai dati derivanti dagli accertamenti d'ufficio. Il servizio si effettua mediante sportello fisico e telefonico negli orari d'ufficio e mediante ricevimento del pubblico sia su appuntamento che libero nei seguenti orari: dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 13.00 ed il martedì e giovedì dalle ore 15.30 alle 17.30. La gestione della banca dati degli utenti e delle utenze mediante aggiornamenti continui e costanti è considerato obiettivo strategico sia al fine di fornire adeguate risposte qualora si verificano richieste dell'utenza, sia al fine di essere sempre in grado di eseguire attività accertativa.

3.4 REGIME DI PRELIEVO ADOTTATO

Il Comune ha adottato la seguente forma di prelievo destinato a finanziare i costi del servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti:

TARI – Metodo normalizzato - art.1 comma 651 – L.147/2013

che consiste nell'applicazione di una tariffa commisurata alle quantità e qualità medie ordinarie di rifiuti prodotti per unità di superficie, in relazione agli usi e alla tipologia di attività svolte, sulla base delle disposizioni contenute nel decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158.

Con questo metodo, la tariffa delle utenze domestiche (famiglie) si distingue in:

- una quota fissa: determinata applicando alla superficie calpestabile dell'abitazione e dei locali che ne costituiscono pertinenza le tariffe per unità di superficie (m²) parametrize al numero degli occupanti.
- una quota variabile: parametrata in base al numero degli occupanti.

Il numero degli occupanti per le utenze domestiche è quello risultante in anagrafe al primo gennaio di ogni anno, con l'aggiunta di eventuali occupanti non residenti denunciati, presenti al primo gennaio dell'anno di riferimento o, per le nuove utenze, alla data di iscrizione. Le variazioni intervenute successivamente avranno efficacia a partire dall'anno seguente.

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

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

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

4 PRESTAZIONI SOGGETTE A STANDARD DI QUALITA'

4.1 GLI OBBLIGHI DI SERVIZIO E QUALITÀ CONTRATTUALE

Sulla base dello schema regolatorio definito dall'ETC, vengono esplicitati gli obblighi di servizio riportati nella Tabella 2 e gli obblighi contrattuali riportati nella tabella 1 dell'allegato A alla delibera ARERA n.15/2022.

4.2 MODALITÀ DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO E TEMPO DI RISPOSTA (ARTICOLI 6, 7 E 8)

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 e online di cui all'Articolo 19, compilando l'apposito modulo scaricabile dalla home page del sito internet del gestore in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici, laddove presenti, ovvero compilabile online (art. 6.1 "TQRIF").

Gli appositi moduli da compilare sono disponibili allo sportello fisico sito in **Via B. Rotondi N. 50 83030 Torre Le Nocelle Av** e sul sito web del gestore:

<http://www.comune.torrelenocelle.av.it/>

in modalità anche stampabile.

Per entrambi gli adempimenti sono previste le seguenti modalità di presentazione:

- **Posta**
- **E-Mail**
- **PEC**
- **Sportello fisico**

Il tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio, pari a trenta (30) giorni¹ lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente da parte del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e la data di invio della risposta scritta che deve essere conforme a quanto prescritto dall'Articolo 7.

4.3 RICHIESTA ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA – (ARTICOLO 9)

Gli utenti che usufruiscono del servizio di raccolta domiciliare dei rifiuti o di prossimità, possono richiedere la consegna di nuovi contenitori, sostituzione/integrazione o modifica della volumetria, con le seguenti modalità:

- **Sportello Fisico**

Modulo per la richiesta scritta delle attrezzature per la raccolta disponibile presso:

- **Sportello fisico**

¹ *Tale termine deve ritenersi non applicabile per i Comuni che si collocano nel quadrante 1 di cui all'art. 3 del TQRIF, per quanto previsto dalla tabella 2 allegata al medesimo TQRIF*

Il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta, senza sopralluogo, è pari a cinque (5) giorni¹ lavorativi, mentre quello con sopralluogo è pari a dieci (10) giorni¹ lavorativi, considerando il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore della raccolta e trasporto, della richiesta dell'utente di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 e la data di consegna delle attrezzature all'utente.

4.4 MODALITÀ PER LA VARIAZIONE O CESSAZIONE DEL SERVIZIO E TEMPO DI RISPOSTA (ART 10,11 E 12).

Ai sensi dell'art.10 TQRIF 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 e online di cui all'Articolo 19 del TQRIF, compilando l'apposito modulo scaricabile dalla home page del sito internet del gestore, in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici, laddove presenti, ovvero compilabile online.

Gli appositi moduli da compilare sono disponibili allo sportello fisico sito in **Via B. Rotondi N. 50 83030 Torre Le Nocelle Av** e sul sito web del gestore: <http://www.comune.torrelenocelle.av.it/>

in modalità anche stampabile.

Per entrambi gli adempimenti sono previste le seguenti modalità di presentazione:

- **Posta**
- **E-Mail**
- **PEC**
- **Sportello fisico**

¹ Tale termine deve ritenersi non applicabile per i Comuni che si collocano nel quadrante 1 di cui all'art. 3 del TQRIF, per quanto previsto dalla tabella 2 allegata al medesimo TQRIF

Il gestore dell'attività di gestione delle 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 nel rispetto dei contenuti minimi indicati nell'art. 11 del *TQRIF*.

Il tempo di risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio, pari a trenta (30) giorni¹ lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente da parte del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e la data di invio della risposta scritta che deve essere conforme a quanto prescritto dall'Articolo 11.

**le richieste di cui all'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06 devono essere presentate ai sensi del decreto legge 41/21 entro il 30 giugno di ciascun anno*

4.5 PROCEDURA PER LA GESTIONE DEI RECLAMI, DELLE RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI E TEMPO DI RISPOSTA (*ARTICOLO 13, 14, ALL'ARTICOLO 17 E ALL'ARTICOLO 18*)

Qualsiasi violazione ai principi e agli standard fissati dalla presente carta può essere oggetto di segnalazione o reclamo dell'utente interessato.

Per i reclami, la richiesta di informazioni sull'avviso di pagamento, la segnalazione di eventuali errori o incongruenze con la relativa richiesta di modifica dell'avviso di pagamento è possibile rivolgersi all'ufficio riportando tutti i dettagli e allegando la documentazione ritenuta utile, con le seguenti modalità nel rispetto di quanto previsto dall'art. 17 del *TQRIF*:

- **Posta**
- **E-Mail**
- **PEC**
- **Sportello fisico**

Gli appositi moduli da compilare sono disponibili allo sportello fisico sito in **Via B. Rotondi N. 50 83030 Torre Le Nocelle Av** e sul sito web del gestore: <http://www.comune.torrelenocelle.av.it/>

in modalità anche stampabile.

Il tempo di risposta motivata al reclamo scritto, pari a trenta (30) giorni¹ lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore di cui agli Articoli 2.2, lettera a), e 2.4, del reclamo scritto dell'utente e la data di invio all'utente della risposta motivata scritta. conforme a quanto prescritto dall'Articolo 18.

4.6 OBBLIGHI E REQUISITI MINIMI DELLO SPORTELLO FISICO E ONLINE (ART. 19 E 22). (NON APPLICATO NELLO SCHEMA 1)

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti mette a disposizione uno sportello:

- **Fisico**

Lo sportello on line consente all'utente di inoltrare al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti o al gestore della raccolta e trasporto, ognuno per le attività di propria competenza, reclami, richieste di rettifica e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di attivazione, variazione, e cessazione del servizio, nonché richieste per il ritiro dei rifiuti su chiamata, segnalazioni per disservizi e richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

¹ Tale termine deve ritenersi non applicabile per i Comuni che si collocano nel quadrante 1 di cui all'art. 3 del TQRIF, per quanto previsto dalla tabella 2 allegata al medesimo TQRIF

4.7 OBBLIGHI DI SERVIZIO TELEFONICO (ARTICOLO 20 E ALL'ARTICOLO 22)

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti mette a disposizione un numero verde totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza.

Numero Verde: IN CORSO DI ATTIVAZIONE

Il Gestore **si impegna a predisporre** tale servizio telefonico atto a soddisfare le esigenze informative relativamente a tutto quanto attiene il rapporto di riscossione tributaria (dichiarazioni, volture, elementi di conteggio della tariffa, ecc.).

Inoltre, il Gestore, tramite i punti di contatto sopra descritti (sportello on line e/o sportello fisico) si obbliga a consentire all'utente di richiedere informazioni e istruzioni in particolare in merito a:

- a) frequenza, giorni e orari delle raccolte e dello spazzamento e lavaggio delle strade per le zone di interesse;
- b) elenco dettagliato e aggiornato di tutti i rifiuti conferibili ed eventuale calendario dei ritiri istituito dal gestore;
- c) descrizione delle corrette modalità di conferimento;
- d) ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri di raccolta ed elenco dei rifiuti conferibili;
- e) ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri per lo scambio e/o per il riuso gestiti dall'affidatario del servizio o da altri soggetti con esso convenzionati;
- f) eventuali agevolazioni tariffarie per l'auto compostaggio e modalità per l'ottenimento della compostiera;
- g) ulteriori suggerimenti per ridurre la produzione di rifiuti.

4.8 MODALITÀ E PERIODICITÀ DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI (TITOLO V, AD ECCEZIONE DELL'ARTICOLO 28.3)

Il Regolamento TARI del Comune prevede la riscossione **Direttamente al Comune** ed il pagamento in **3** rate, fermo restando la facoltà dell'utente di pagare in un'unica soluzione. Insieme al documento di riscossione sono allegati i relativi bollettini.

Il relativo versamento può essere effettuato mediante i seguenti strumenti di pagamento :

- **F24**

Qualora le verifiche eseguite a seguito della richiesta scritta di rettifica evidenzino un credito a favore dell'utente, il gestore procede ad accreditare l'importo erroneamente addebitato senza ulteriori richieste da parte dell'utente, attraverso:

- **Detrazione su prossima riscossione**
- **Rimessa diretta**

Per importi inferiori a 50 euro è **prevista** la deroga alla rimessa diretta.

5 IL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO, SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE

5.1 TERRITORIO SERVITO

Il territorio è totalmente servito.

5.2 IL SERVIZIO FORNITO DI RACCOLTA E TRASPORTO

Il Servizio di raccolta e trasporto è effettuato tutti i giorni ad eccezione del sabato, mentre nella giornata di giovedì viene effettuato il recupero dei soli ingombranti.

5.3 IL SERVIZIO FORNITO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO

Lo spazzamento ed il lavaggio delle strade viene effettuato con personale del Comune in base alle necessità ed esigenze della cittadinanza.

5.4 EVENTUALI CAUSE DI INTERRUZIONE DEL SERVIZIO PROGRAMMATO

Il Gestore garantisce in condizioni normali il rispetto del programma di raccolta.

Il mancato scostamento tra servizio reso e servizio programmato è giustificabile solo per cause estranee all'organizzazione, quali :

Veicoli in sosta non autorizzata;

Lavori stradali;

Condizioni meteorologiche avverse (forti nevicate, precipitazioni piovose particolarmente intense, vento etc.) e calamità naturali;

Ostacoli dovuti al traffico;

Sospensioni del servizio programmato (concomitanza di festività, sciopero, manifestazioni, etc.)

6 PRESTAZIONI SOGGETTE A STANDARD DI QUALITA'

6.1 OBBLIGHI IN MATERIA DI SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA E MODALITÀ PER L'OTTENIMENTO DI TALI SERVIZI (ART. 29 E 30).

Ai sensi dell'art.29.1 del TQRIF il Gestore della raccolta e trasporto garantisce all'utente il ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio senza oneri aggiuntivi, con le seguenti modalità:

Tel.0825-969035

La relativa richiesta può essere presentata tramite:

- **Sportello fisico.**

Al fine di contenere l'incremento della tariffa pagata dagli utenti per la fruizione del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, le disposizioni di cui al comma 29.1 del TQRIF si applicano ad un numero minimo di un (1) ritiro mensile per utenza almeno a bordo strada con un limite di cinque (5) pezzi per ciascun ritiro, e comunque in misura non inferiore alle condizioni di ritiro attualmente garantite agli utenti(art.29.2 TQRIF).

6.2 OBBLIGHI IN MATERIA DI DISSERVIZI E RIPARAZIONE DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE ART 32

La segnalazione per disservizi può essere presentata dall'utente al gestore della raccolta e trasporto, ovvero al gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade, in relazione all'attività di propria competenza, a mezzo posta, via e-mail, mediante sportello fisico e online di cui all'Articolo 19, ove previsto, o tramite il servizio telefonico (art. 32.1 TQRIF).

La richiesta di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare può essere presentata dall'utente al gestore della raccolta e trasporto, a mezzo posta, via e-mail, mediante sportello fisico e online di cui all'Articolo 19, ove previsto, o tramite il servizio telefonico (art.32.2 TQRIF).

Gli utenti che usufruiscono del servizio di raccolta domiciliare dei rifiuti o di prossimità, possono effettuare la segnalazione di disservizi o la richiesta per la sostituzione/integrazione o modifica della volumetria, con le seguenti modalità:

- **Email**
- **Sportello fisico**

La modulistica è disponibile:

- **Sportello fisico**

La richiesta di attrezzature per la raccolta avviene:

Al gestore della raccolta e trasporto, con modalità:

- **Sportello Fisico**

Il modulo per la richiesta scritta delle attrezzature per la raccolta è disponibile

- **Sportello fisico**

6.3 PREDISPOSIZIONE DI UNA MAPPATURA DELLE DIVERSE AREE DI RACCOLTA E PROSSIMITÀ *ARTICOLO 35.1*

Il gestore della Raccolta e Trasporto predispone una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità, indicando per ciascuna di esse il numero di contenitori e le frazioni di rifiuti raccolte in modo differenziato. Eventuali aggiornamenti della mappatura devono essere opportunamente tracciati.

I contenitori vengono consegnati ad ogni nucleo e azienda e la raccolta viene effettuata su tutto il territorio comunale .

6.4 PREDISPOSIZIONE DI UN PROGRAMMA DELLE ATTIVITÀ DI RACCOLTA E TRASPORTO *ART. 35.2*

Il Gestore della raccolta e trasporto predispone, nel rispetto di quanto fissato dall'art. 35.2 del TQRIF , un Programma delle attività di raccolta e trasporto da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada/via della gestione e su base giornaliera, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività e la frazione di rifiuto oggetto di raccolta, consentendo l'individuazione dei servizi espletati puntualmente rispetto a quelli pianificati, anche ai fini della registrazione delle interruzioni di cui all'art. 36 del TQRIF .Eventuali modifiche sostanziali al Programma, che comportino una variazione della frequenza di passaggio, finalizzate ad ottimizzare i tempi e i costi del servizio di raccolta e trasporto, devono essere opportunamente tracciate e approvate dall'Ente territorialmente competente.

LUNEDI : INDIFFERENZIATA E UMIDO

MARTEDI : PLASTICA E ALLUMINIO

MERCOLEDI : CARTA E VETRO

GIOVEDI: INGOMBRANTI (SU RICHIESTA)

VENERDI: INDIFFERENZIATA E UMIDO

6.5 PREDISPOSIZIONE DI UN PROGRAMMA DELLE ATTIVITÀ DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE *ARTICOLO 42.1.*

Il gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade predispone un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio, da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada e area mercatale, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività, consentendo l'individuazione dei servizi espletati puntualmente rispetto a quelli pianificati, anche ai fini della registrazione delle interruzioni.

Su richiesta della cittadinanza

6.6 OBBLIGHI IN MATERIA DI SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI - *ARTICOLO 48*

Il Gestore garantisce la disponibilità di un numero verde gratuito dedicato raggiungibile 24 ore su 24, sia da rete fissa, che da rete mobile, con passaggio diretto, anche mediante trasferimento della chiamata, a un operatore di centralino di pronto intervento o a un operatore di pronto intervento senza necessità di comporre altri numeri telefonici, o prevedendo la richiamata all'utente da parte del gestore del pronto intervento (art.48.1 TQRIF).

Il servizio di pronto intervento deve favorire il tempestivo ripristino delle condizioni igieniche e di decoro nonché la funzionalità della superficie.

L'utente dovrà contattare:

Numero Verde: Non fornito dal gestore

6.7 INDENNIZZI RICONOSCIUTI AGLI UTENTI IN CASO DI VIOLAZIONE DEGLI STANDARD DI QUALITÀ E DELLE MODALITÀ DI RICONOSCIMENTO

Questo elemento non è ancora stato regolato da ARERA, ma è previsto nella normativa generale; si resta in attesa delle determinazioni di ARERA in merito.

7 TRASPARENZA

Il Gestore TARI ha indicato il sito web:

http://www.comune.torrelenocelle.av.it/index.php?option=com_k2=itemlist=category_k=category=1=117

dove possono essere reperite le informazioni sulla trasparenza previste dalla delibera ARERA 444/2019 (e relativo allegato TITR) in considerazione che previsto l'obbligo per i gestori di predisporre e mantenere aggiornata un'apposita sezione del proprio sito internet, facilmente accessibile dalla home page.

8 LA TUTELA DELLA PRIVACY

Tutti i dati personali (comuni identificativi, particolari e/o giudiziari) comunicati al Gestore TARI sono trattati esclusivamente per finalità istituzionali nel rispetto delle prescrizioni previste Regolamento 679/2016/UE. Il trattamento dei dati personali avviene utilizzando strumenti e supporti sia cartacei che informatici. Il Titolare del trattamento dei dati personali è il **Comune di Torre Le Nocelle**.

L'Interessato può esercitare i diritti previsti dagli articoli 15, 16, 17, 18, 20, 21 e 22 del Regolamento 679/2016/UE. L'informativa completa redatta ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento 679/2016/UE è reperibile presso gli uffici dell'Ente e consultabile sul sito web dell'ente all'indirizzo:

https://www.magellanopa.it/bussola/struttura_sito_di_prova/Pri_vacy.html

9 IL DIRITTO DI ACCESSO

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

10 PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE

- **Email:** tributi@comune.torrelenocelle.av.it
- **PEC:** tributi@pec.comune.torrelenocelle.av.it
- **Telefono:** 0825-969035
- **Sito Web:** <http://www.comune.torrelenocelle.av.it/>
- **Indirizzo sportello fisico:** Via B. Rotondi N. 50
83030 Torre Le Nocelle AV

11 VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO

La presente Carta del servizio ha validità pluriennale anche se, su base annuale, i contenuti della Carta stessa potranno essere aggiornati o revisionati in relazione a modifiche normative, cambiamenti di tipo tecnico e/o organizzativo, ecc. Qualsiasi tipo di modifica sarà comunicata agli utenti entro un tempo massimo di 30/60 giorni mediante avviso sul sito internet del Gestore e attraverso la documentazione allegata al primo documento di riscossione utile. La Carta è disponibile sul sito internet del gestore della Raccolta e Trasporto e dello Spazzamento e Lavaggio dei rifiuti all'indirizzo:

<http://www.comune.torrelenocelle.av.it/>

nonché nella sezione del sito della trasparenza del comune:

<http://www.comune.torrelenocelle.av.it/>

e presso la sede comunale all'indirizzo **VIA B. ROTONDI N. 50
83030 TORRE LE NOCELLE AV.**