



COMUNE DI CASTROLIBERO

(Provincia di Cosenza)

Carta della Qualità del Servizio di Gestione Integrata dei Rifiuti Urbani

La Carta è stata approvata dal Comune – in qualità di Ente Territorialmente Competente –
con Delibera di Giunta Comunale n° 64 del 24/05/2024

Sommario

SOMMARIO	2
PREMESSA	4
GLOSSARIO	5
<u>1 INFORMAZIONI GENERALI</u>	<u>9</u>
1.1 CHI È L'ENTE TERRITORIALMENTE COMPETENTE	9
1.2 COME SI COMPONE IL SERVIZIO	9
1.3 CHI SONO I GESTORI DEL SERVIZIO	9
1.4 PRINCIPI ADOTTATI	10
1.5 LA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE INTEGRATA DEI RIFIUTI	13
1.5.1 POSIZIONAMENTO DELLA GESTIONE NELLA MATRICE DEGLI SCHEMI REGOLATORI	13
1.5.2 SCHEMA REGOLATORIO I	13
<u>2 SERVIZIO DI GESTIONE DELLA TARIFFA E DEL RAPPORTO CON GLI UTENTI</u>	<u>15</u>
2.1 INIZIO, VARIAZIONE E CESSAZIONE DELL'UTENZA	15
2.1.1 MODALITÀ PER L'INIZIO DELL'UTENZA	15
2.1.2 MODALITÀ PER LA VARIAZIONE O LA CESSAZIONE DELL'UTENZA	16
2.1.3 CONFERIMENTO AL DI FUORI DEL SERVIZIO PUBBLICO PER UTENZE NON DOMESTICHE	17
2.2 LA TARIFFA DEL SERVIZIO	18
2.2.1 COME SI CALCOLA	18
2.2.2 PERIODICITÀ E MODALITÀ DI PAGAMENTO	19
2.2.3 RIDUZIONI TARIFFARIE	19
2.2.4 RATEIZZAZIONE DEGLI IMPORTI ADDEBITATI	21
2.2.5 COME PRESENTARE UNA RICHIESTA DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI	21
2.2.6 RECLAMI E RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONE	23
<u>3 SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO DEI RIFIUTI URBANI E SPAZZAMENTO DELLE STRADE</u>	<u>25</u>
3.1 RACCOLTA E TRASPORTO DEI RIFIUTI URBANI	25
3.1.1 RACCOLTA PORTA A PORTA	25
3.1.2 CONSEGNA DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA	26

3.1.3	RACCOLTA DI PROSSIMITÀ	26
3.1.4	RIPARAZIONE DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA	26
3.1.5	SERVIZIO DI RITIRO SU CHIAMATA	26
3.1.6	CENTRO DI RACCOLTA	26
3.1.7	RECUPERO DEI SERVIZI	27
3.1.8	DISSERVIZI	27
3.1.9	PRONTO INTERVENTO	27
3.2	SPAZZAMENTO DELLE STRADE	27
3.2.1	RECLAMI E RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONE	28

Premessa

La presente Carta della Qualità (di seguito: Carta) descrive, con riferimento al servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani erogato nel Comune di Castrolibero gli obblighi ed i livelli di qualità attesi, le modalità di fruizione e le regole di relazione tra Utenti e Gestori del servizio.

La Carta è redatta in conformità alla legislazione in vigore ovvero a quanto deliberato dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: ARERA) nell'ambito della disciplina della qualità del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani.

Il presente documento è suddiviso in tre sezioni: la prima fornisce informazioni generali sui Gestori del servizio e sui profili di qualità applicati ai sensi della regolazione ARERA mentre la seconda e la terza offrono una rappresentazione delle specifiche attività di cui si compone il servizio, delle modalità di richiesta delle prestazioni e delle modalità di contatto con i Gestori delle stesse attività.

La Carta è stata approvata dal Comune –in qualità di Ente Territorialmente Competente–con Delibera di Giunta Comunale n° 64 del 24/05/2024e, successivamente, adottata dai Gestori del servizio.

La Carta verrà aggiornata periodicamente sulla base delle variazioni sostanziali rispetto a quanto in essa indicato. Le modifiche verranno approvate dall'Ente Territorialmente Competente e saranno portate a conoscenza degli Utenti, assicurando massima trasparenza e diffusione.

La Carta è a disposizione di ogni Utente che può scaricarla direttamente dal sito web:

- del Comune di Castrolibero al link: (<https://www.comune.castrolibero.cs.it>)
- di M.I.A. Multiservizi Igiene Ambientale Srl ovvero del Gestore della raccolta e trasporto rifiuti e spazzamento delle strade www.miasrl.org.

Glossario

- attivazione: è l'avvio del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani;
- attività di gestione tariffe e rapporto con gli Utenti: comprende le operazioni di:
 - accertamento, riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento);
 - gestione del rapporto con gli Utenti (inclusa la gestione reclami) anche mediante sportelli dedicati o call-center;
 - gestione della banca dati degli Utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso;
 - promozione di campagne ambientali;
 - prevenzione della produzione di rifiuti urbani;
- attività di raccolta e trasporto: comprende le operazioni di raccolta (svolta secondo diversi modelli di organizzazione del servizio) e di trasporto dei rifiuti urbani verso impianti di trattamento, di smaltimento, di riutilizzo e/o recupero;
- attività di spazzamento delle strade: comprende le operazioni di spazzamento meccanizzato, manuale e misto delle strade e del suolo pubblico, svuotamento cestini e raccolta foglie, escluse le operazioni di sgombero della neve dalla sede stradale e sue pertinenze, effettuate al solo scopo di garantire la loro fruibilità e la sicurezza del transito;
- Autorità o ARERA: è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente;
- centro di raccolta: è la struttura conforme ai requisiti di cui al decreto del Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare 8 aprile 2008;
- cessazione del servizio: è la decadenza dei presupposti per il pagamento della tariffa e la contestuale disattivazione del servizio nel caso di raccolta domiciliare o di raccolta stradale e di prossimità con accesso controllato, a seguito della comunicazione attestante la data in cui è intervenuta tale cessazione;
- contenitore sovra-riempito: è il contenitore il cui volume risulta saturato, impedendo ulteriori conferimenti;
- D.M. 20 aprile 2017: è il decreto del Ministro dell'Ambiente e della tutela del territorio e del mare di concerto con il Ministro dell'economia e delle finanze del 20 aprile 2017;
- D.P.R. 158/99: è il decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158;
- D.P.R. 445/00: è il decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, recante "Disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa";
- D.Lgs. 116/20: è il decreto legislativo 3 settembre 2020, n.116, recante "Attuazione della direttiva (UE) 2018/851 che modifica la direttiva 2008/98/CE relativa ai rifiuti e attuazione della direttiva (UE) 2018/852 che modifica la direttiva 1994/62/CE sugli imballaggi e i rifiuti di imballaggio";

-
- D.Lgs. 152/06: è il decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, recante “Norme in materia ambientale” e s.m.i.;
 - disservizio: è il non corretto svolgimento del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ovvero dei singoli servizi che lo compongono che provoca disagi all'Utente o interruzioni del servizio senza, tuttavia, generare situazioni di pericolo per l'ambiente, le persone, o le cose;
 - documento di riscossione: è l'avviso o invito di pagamento, trasmesso all'Utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dei singoli servizi che lo compongono;
 - Ente di governo dell'Ambito: è il soggetto istituito ai sensi del decreto-legge 13 agosto 2011, n. 138;
 - Ente Territorialmente Competente o ETC: è 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;
 - gestione: è l'ambito tariffario, ovvero il territorio, comunale o sovra-comunale, sul quale si applica la medesima tariffa;
 - gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto gli Utenti: è il soggetto che eroga i servizi connessi all'attività di gestione tariffe e rapporto con gli Utenti;
 - gestore della raccolta e trasporto: è il soggetto che eroga il servizio di raccolta e trasporto;
 - gestore dello spazzamento delle strade: è il soggetto che eroga il servizio di spazzamento delle strade
 - giorno lavorativo: è il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;
 - interruzione del servizio: è il servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto programmato e non ripristinato entro il tempo di recupero;
 - L. 147/13: è la legge 27 dicembre 2013, n. 147, recante “Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (Legge di stabilità 2014)”;
 - livello o standard generale di qualità: è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli Utenti;
 - prestazione: è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni lavoro o intervento effettuato dal gestore su richiesta;
 - Programma delle attività di raccolta e trasporto: documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di raccolta e trasporto all'interno della gestione di riferimento;
 - Programma delle attività di spazzamento: documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di spazzamento delle strade all'interno della gestione di riferimento;
 - reclamo scritto: è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via

telematica, con la quale l'Utente, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'Associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e Utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati e delle segnalazioni per disservizi;

- richiesta di attivazione del servizio: è la dichiarazione TARI di attivazione dell'utenza;
- richiesta di variazione o di cessazione del servizio: è la dichiarazione TARI di variazione o di cessazione dell'utenza;
- richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati: è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli Utenti, anche per via telematica, con la quale l'Utente esprime, in relazione ad importi già pagati o per i quali è stata richiesta la rateizzazione, lamentele circa la non correttezza degli importi addebitati;
- rifiuti urbani: sono i rifiuti di cui all'articolo 184, comma 2, del decreto legislativo 152/06 e s.m.i.;
- segnalazione per disservizio: comunicazione di un disservizio effettuata tramite servizio telefonico, posta inclusa la posta elettronica, o sportello (fisico e online), ove previsto;
- servizio di ritiro dei rifiuti su chiamata: è il servizio di raccolta domiciliare dei rifiuti urbani che per natura o dimensione non sono compatibili con le modalità di raccolta domiciliare o stradale e di prossimità adottate ordinariamente nella gestione, quali, ad esempio, i rifiuti ingombranti, i RAEE, sfalci e potature;
- servizio integrato di gestione comprende il complesso delle attività volte ad ottimizzare la gestione dei rifiuti urbani (indipendentemente dalla classificazione che assumono durante il loro percorso) vale a dire: l'attività di raccolta e trasporto; l'attività di trattamento e smaltimento; l'attività di trattamento e recupero; l'attività di spazzamento delle strade, nonché l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli Utenti;
- servizio telefonico: è il servizio telefonico che permette all'Utente di mettersi in contatto con il proprio gestore per richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, e per ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- sportello fisico: è un punto di contatto sul territorio, che permette all'Utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'Utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- sportello online: è la piattaforma web che permette all'Utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di

attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'Utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;

- TARI: è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, commi 639 e 651, della legge 147/13, comprensiva sia della TARI determinata coi criteri presuntivi indicati nel D.P.R. 158/99 (TARI presuntiva) sia della TARI determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99 (tributo puntuale);
- tempo di recupero: è il tempo entro cui il servizio non espletato puntualmente può essere effettuato senza recare una effettiva discontinuità all'Utente;
- TITR: è il Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti, di cui all'Allegato A alla deliberazione 31 ottobre 2019, 444/2019/R/rif come modificato e integrato dalla Delib. 15/2022/R/rif;
- TQRIF: è il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani, di cui all'Allegato A alla deliberazione 18 gennaio 2022, 15/2022/R/rif;
- Utente: è la persona fisica o giuridica che è o che sarà intestataria del documento di riscossione;
- Utenza: è l'immobile o l'area soggetta a tariffazione come definita all'articolo 2, comma 1, lettera c), del D.M. 20 aprile 2017;
- variazione del servizio: è la modifica dei presupposti per il pagamento della tariffa. Rientrano nella variazione del servizio anche le fattispecie disciplinate dall'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06.

1 Informazioni generali

1.1 Chi è l'Ente Territorialmente Competente

Ai sensi del Decreto-Legge 138/2011 Regioni o Province autonome definiscono per ogni Ambito Territoriale Ottimale gli Enti di governo preposti ad organizzare il servizio di gestione del ciclo dei rifiuti urbani. Nel caso del Comune di Castrolibero, l'Ente di Governo dell'Ambito Territoriale Ottimale (EGATO), istituito ai sensi dell'art. 3-bis del decreto-legge 13 agosto 2011, n. 138, coincideva con la Comunità d'Ambito Territoriale ottimale della provincia di Cosenza per l'organizzazione del servizio rifiuti (ATO CS) fino all'istituzione dell'Autorità Rifiuti e Risorse Idriche della Calabria (ARRICAL), avvenuta con la legge regionale 20/04/2022, n. 10. ARRICAL, pur essendo formalmente costituito, non è pienamente operativo e gestisce il solo sistema amministrativo generale e le convenzioni quadro con i gestori degli impianti di trattamento e smaltimento dei Rifiuti Solidi Urbani, rimanendo a carico dei singoli Comuni associati nell'ATO CS la gestione della raccolta differenziata e degli altri servizi complementari; ne consegue che l'Ente Territorialmente Competente tenuto alla predisposizione del piano economico finanziario e alla definizione degli adempimenti connessi alla qualità del servizio di cui alla presente Carta della qualità è il Comune di Castrolibero.

1.2 Come si compone il servizio

Il servizio di gestione dei rifiuti urbani si compone delle seguenti attività:

- gestione della tariffa e del rapporto con gli Utenti che comprende le operazioni di accertamento, riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento), di gestione del rapporto con gli Utenti (inclusa la gestione reclami) anche mediante sportelli dedicati o call-center, la gestione della banca dati degli Utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso;
- gestione della raccolta e trasporto che comprende le operazioni di raccolta e di trasporto dei rifiuti urbani verso impianti di trattamento, di smaltimento, di riutilizzo e/o recupero;
- gestione dello spazzamento delle strade che comprende le operazioni di spazzamento (meccanizzato, manuale e misto) delle strade e del suolo pubblico, svuotamento cestini e raccolta foglie, escluse le operazioni di sgombero della neve dalla sede stradale e sue pertinenze, effettuate al solo scopo di garantire la loro fruibilità e la sicurezza del transito.

1.3 Chi sono i Gestori del servizio

Nel Comune di Castrolibero sono titolari:

- dell'attività di gestione della tariffa e del rapporto con gli utenti il **Comune** stesso;

-
- dell'attività di gestione della raccolta e trasporto che comprende le operazioni di raccolta e di trasporto dei rifiuti urbani verso impianti di trattamento, di smaltimento, di riutilizzo e/o recupero, spazzamento meccanizzato strade **M.I.A. Multiservizi Igiene Ambientale S.r.l.**;
 - dell'attività di spazzamento manuale **C.S.F. Costruzioni e Servizi S.r.l.**

1.4 Principi adottati

Nell'espletamento delle attività di propria competenza, i Gestori del servizio operano nel rispetto dei principi di seguito descritti.

Eguaglianza e imparzialità

Il rapporto tra gli Utenti e Gestori è definito da regole che devono essere applicate indistintamente con principi di eguaglianza, senza alcuna discriminazione.

I Gestori garantiscono parità di condizioni da cui deriva il medesimo livello di servizio agli Utenti, nell'ambito di tutto il territorio di competenza.

I Gestori agiscono, inoltre, secondo criteri di obiettività, imparzialità e neutralità, fornendo tutta l'assistenza e le informazioni necessari e agli Utenti.

Qualità e sicurezza

I Gestori si impegnano a garantire la qualità dei servizi forniti all'Utente nel rispetto delle prescrizioni legislative ed autorizzative e nella scelta dei materiali, di lavorazioni e tecnologie non inquinanti a garanzia della sicurezza e tutela della salute pubblica.

Continuità del servizio

I Gestori erogano un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. Qualora, in conseguenza di cause di forza maggiore o interventi necessari e urgenti per il buon andamento del servizio di competenza, si renda necessaria la sospensione o la riduzione temporanea, il disservizio viene limitato al tempo strettamente necessario e, ove possibile, preannunciato con adeguato anticipo. I Gestori, pertanto, si impegnano ad adottare misure volte ad arrecare agli Utenti il minor disagio possibile, utilizzando tutti i mezzi a disposizione e limitando al minimo necessario i tempi di disservizio.

Partecipazione

L'Utente, in proprio o tramite associazioni dei Consumatori, ha diritto a ricevere dai Gestori tutte le informazioni relative al rapporto di utenza, secondo le modalità previste dalla Legge 241/90 e s.m.i. e del DPR 184/06 e s.m.i, ed a presentare istanze, produrre memorie e documenti, formulare osservazioni e suggerimenti e inoltrare reclami.

I Gestori si impegnano a dare riscontro alle segnalazioni e proposte dell'Utente, garantendo risposte chiare e tempestive.

Trasparenza

La gestione trasparente è a fondamento dell'operato dei Gestori che sono dotati di meccanismi di gestione indirizzati a caratterizzare ogni procedimento amministrativo secondo metodologie di trasparenza e accessibilità, nel più completo ossequio delle normative vigenti.

Cortesìa e informazione

Il personale addetto ai rapporti con il pubblico è tenuto a trattare con il massimo rispetto e cortesia l'Utente ed essere a disposizione per qualsiasi informazione.

Ogni dipendente è tenuto a indicare le proprie generalità durante i contatti con gli Utenti e a rendersi disponibile per agevolare l'esercizio sia dei diritti sia dei doveri dei cittadini, informandoli sull'organizzazione del proprio servizio.

I Gestori garantiscono procedure amministrative quanto più possibile chiare e semplici e pongono la massima attenzione nelle comunicazioni scritte e verbali rivolte all'Utente.

I Gestori, inoltre, assicurano un'informazione tempestiva sulle eventuali variazioni delle modalità di erogazione dei servizi.

Efficacia ed efficienza

I Gestori perseguono in maniera continuativa obiettivi di miglioramento e razionalizzazione del servizio erogato, anche mediante la sperimentazione e la ricerca di tecnologie e soluzioni innovative che rendano il servizio sempre più rispondente alle aspettative degli Utenti.

Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Il personale dei Gestori a contatto con l'utenza è tenuto ad utilizzare nei rapporti con la stessa una terminologia comprensibile alla generalità della cittadinanza, priva di termini specialistici, ed a porre tutta la propria attenzione nel rendere comprensibili le procedure contrattuali e nell'evitare all'Utente inutili attese e disagi.

Tutti i documenti scritti utilizzati nel rapporto fra Gestori ed Utente devono essere redatti con particolare attenzione alla comprensibilità del linguaggio, alla chiarezza e brevità dei contenuti e all'utilizzo di termini del linguaggio quotidiano.

Professionalità e competenza

I Gestori sono in possesso di tutte le autorizzazioni necessarie per effettuare i servizi di propria competenza.

Le "idoneità tecniche professionali" dei dipendenti permettono di operare nel rispetto della normativa perseguendo obiettivi di costante crescita, sia in termini di miglioramento del servizio erogato sia in termini di miglioramento delle condizioni di sicurezza sul lavoro e di impatto ambientale verso il territorio e la popolazione.

Privacy

I Gestori si impegnano a garantire che il trattamento dei dati personali degli Utenti avvenga nel

rispetto di quanto previsto dall'art.13 del Regolamento UEn.2016/679(GDPR), agendo in qualità di Responsabili Esterni al Trattamento Dati in quanto affidatari di una o più attività di cui si compone il servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani, gestione di spazzamento delle strade nell'ambito del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani.

1.5 La Qualità del servizio di gestione integrata dei rifiuti

La qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani è materia disciplinata da ARERA ovvero dall'Autorità di Regolazione per Reti Energia e Ambiente(www.arera.it).

Il TQRIF stabilisce che il Gestore del servizio integrato ovvero i Gestori dei singoli servizi che lo compongono rispettino gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica determinati dal posizionamento della Gestione (ovvero del Comune) nella matrice di cui all'articolo 3 TQRIF (Figura 1).

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

Figura 1 - Matrice degli Schemi regolatori. Fonte: ARERA

Ad ogni quadrante della matrice sono associati differenti obblighi di gestione del servizio e standard di qualità. Il posizionamento della Gestione nella matrice viene determinato dall'Ente Territorialmente Competente che può altresì determinare eventuali obblighi di servizio e standard di qualità migliorativi rispetto a quelli previsti dallo schema regolatorio di riferimento, associato al quadrante della matrice in cui viene collocata la Gestione.

1.5.1 Posizionamento della Gestione nella matrice degli schemi regolatori

Ai fini dell'applicazione della disciplina della qualità di ARERA, la Gestione relativa al Comune di Castrolibero è collocata nel **I Quadrante** della matrice degli schemi regolatori del TQRIF.

Il Comune, nel ruolo di Ente Territorialmente Competente, ha determinato il collocamento in tale Quadrante con Deliberazione di Giunta Comunale n. 42 del 31/03/2022.

Pertanto, i Gestori del servizio operanti nel Comune sono tenuti a rispettare quanto previsto dallo **Schema regolatorio I** del TQRIF.

1.5.2 Schema regolatorio I

Lo Schema regolatorio I prevede il rispetto degli obblighi di servizio descritti nella Tabella 1 di

seguito riportata ma non di standard generali di qualità.

OBBLIGHI DI SERVIZIO PER IL GESTORE DEL SERVIZIO DI GESTIONE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI	Rif. Delibera ARERA	Schema 1	Rif. Presente carta del servizio
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione	art. 5	SI	-
Modalità di attivazione del servizio	artt. 6-7	SI	§2.1.1
Modalità per la variazione o cessazione del servizio	artt. 10-11	SI	§2.1.2
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati	artt. 13-17-18	SI	§ 2.2.6 § 2.2.6
Obblighi di servizio telefonico	artt. 20-22	SI	§2
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti	titolo V (ad eccezione art. 28.3)	SI	§2.2.2 e §2.2.4

OBBLIGHI DI SERVIZIO PER IL GESTORE DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E SPAZZAMENTO STRADE	Rif. Delibera ARERA	Schema 1	Rif. Presente carta del servizio
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi	artt. 29-30	SI	§ 3.1.5
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare	art. 32	SI	§ 3.1.4, § 3.1.8
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità	art. 35.1	SI	§3.1, §3.1.3
Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto	art. 35.2	SI	§ 3.1.1, §3.1.6
Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento delle strade	art. 42.1	SI	§3.2
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani	art. 48	SI	§ 3.1.9

Tabella 1 – Standard generali di qualità da rispettare nelle Gestioni in cui si applica lo Schema regolatorio I

2 Servizio di gestione della tariffa e del rapporto con gli Utenti

Il Comune stesso è titolare dell'attività di gestione delle tariffe e del rapporto con gli Utenti e ad esso, in particolare all'Ufficio TARI, gli Utenti/Cittadini devono rivolgersi per:

- attivare o cessare il servizio;
- variare il servizio ovvero comunicare eventuali variazioni dei presupposti che determinano la tariffa del servizio;
- chiedere informazioni circa la tariffa del servizio, la sua applicazione, le eventuali agevolazioni previste, le modalità e le tempistiche di riscossione della stessa;
- chiedere la rateizzazione e la rettifica degli importi addebitati;
- presentare reclami scritti afferenti all'attività di gestione delle tariffe e del rapporto con gli Utenti;
- ricevere informazioni relativamente a campagne ambientali e/o alla prevenzione della produzione dei rifiuti urbani.

Il Comune mette a disposizione degli Utenti un **Servizio telefonico** dedicato, raggiungibile al seguente numero verde:

800-196829

totalmente gratuito, sia da rete fissa che mobile, che gli Utenti/Cittadini possono contattare per richiedere informazioni sul servizio o prestazioni. Tale numero è attivo nei seguenti giorni ed orari:

dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00

Inoltre, presso l'Ufficio Tributi è attivo lo sportello fisico dedicato al servizio al quale gli Utenti/Cittadini si possono rivolgere per chiedere prestazioni descritte nella presente sezione e/o richiedere informazioni. L'ufficio sito in Via XX Settembre, 20 (Centro Storico) è aperto al pubblico nei giorni e negli orari consultabili sul [sito internet del Comune](#)

L'ufficio Tari è contattabile telefonicamente al seguente numero: 0984 858019.

2.1 Inizio, variazione e cessazione dell'utenza

2.1.1 Modalità per l'inizio dell'utenza

L'utente ha l'obbligo di dichiarare al Comune ogni circostanza rilevante per l'applicazione del

tributo e in particolare, l'inizio, la variazione e la cessazione dell'utenza, la sussistenza delle condizioni per ottenere agevolazioni o riduzioni, il modificarsi o il venir meno delle condizioni per beneficiare di agevolazioni o riduzioni.

La dichiarazione assume anche il valore di richiesta di attivazione del servizio, ai sensi dell'art. 6 del TQRIF, di cui alla delibera ARERA n. 15 del 2022.

La dichiarazione deve essere presentata all'Ufficio TARI del Comune entro novanta (90) giorni solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile, per mezzo:

- Posta: Via XX Settembre, 20 87040 Castrolibero
- e-mail: tari@comune.castrolibero.cs.it pec: protocollo.castrolibero@asmepec.it;
- sportello fisico: Via XX Settembre, 20 Castrolibero

utilizzando l'apposito modulo scaricabile dal [sito internet del Comune](#) - anche in modalità stampabile – e disponibile presso lo sportello fisico.

La dichiarazione produce effetti dalla data in cui ha avuto inizio il possesso o la detenzione dell'immobile come indicata nella richiesta presentata dall'Utente. A richiesta ricevuta, il Gestore trasmetterà al nuovo Utente del servizio una risposta scritta indicando il **Codice Utente** e il **Codice Utenza** assegnati.

Il Comune si impegna a trasmettere la risposta alla richiesta di attivazione rispettando un tempo massimo di 30 giorni lavorativi dalla data di ricezione della richiesta di attivazione dell'Utente.

2.1.2 Modalità per la variazione o la cessazione dell'utenza

La dichiarazione di variazione o di cessazione dell'utenza deve essere presentata all'Ufficio TARI del Comune entro novanta (90) giorni solari dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione attraverso gli stessi canali previsti per l'inizio dell'utenza, utilizzando l'apposito modulo scaricabile dal [sito internet del Comune](#) - anche in modalità stampabile – e disponibile presso lo sportello fisico.

Il Comune trasmetterà all'Utente una risposta scritta indicando il riferimento della richiesta ricevuta, il codice identificativo del riferimento organizzativo del Comune che ha preso in carico la richiesta e la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della tariffa, la variazione o la cessazione dell'utenza.

Il Gestore si impegna a trasmettere la risposta rispettando un tempo massimo di 30 giorni lavorativi dalla data di ricezione della richiesta dell'Utente.

Le richieste di variazione del servizio che comportano una riduzione dell'importo da addebitare all'Utente producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione se la relativa richiesta è stata presentata entro il termine di cui sopra, oppure dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine.

Diversamente, le richieste di variazione che comportano un incremento dell'importo da addebitare all'Utente producono sempre i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione.

Le richieste di cessazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la cessazione se la relativa richiesta è stata presentata entro il termine di cui sopra, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva al termine indicato.

2.1.3 Conferimento al di fuori del servizio pubblico per utenze non domestiche

Ai sensi dell'art. 198 comma 2-bis del decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, le utenze non domestiche possono conferire al di fuori del servizio pubblico i propri rifiuti urbani, previa dimostrazione di averli avviati al recupero mediante attestazione rilasciata dal soggetto che effettua l'attività di recupero dei rifiuti stessi.

Tali utenze sono escluse dalla corresponsione della componente tariffaria rapportata alla quantità dei rifiuti conferiti; le medesime utenze effettuano la scelta di servirsi del gestore del servizio pubblico o del ricorso al mercato per un periodo non inferiore ai due anni, salva la possibilità per il gestore del servizio pubblico, dietro richiesta dell'utenza non domestica, di riprendere l'erogazione del servizio anche prima della scadenza biennale.

In riferimento all'attuale quadro normativo si presentano le seguenti possibilità:

A. l'utenza non domestica intende conferire al di fuori del servizio pubblico TUTTI I PROPRI RIFIUTI avviandoli al recupero.(Art. 7-bis Regolamento TARI):

- la fuoriuscita dal servizio pubblico ha una durata minima di due anni; solo per le richieste antecedenti alla modifica di cui all'art. 14 della L. 118/2022, la scelta di fuoriuscire ha una durata minima di cinque anni, salva la possibilità di un anticipato rientro prima della scadenza del periodo di esercizio dell'opzione da richiedere a mezzo PEC entro il 30/06 di ciascun anno, con effetti a decorrere dall'anno successivo; in tal caso il gestore riprenderà il ritiro dei rifiuti, previa verifica che ciò non comporti un disequilibrio sull'organizzazione del servizio con riferimento alle modalità ed ai tempi di svolgimento dello stesso;
- l'utenza è tenuta a comunicare, contestualmente alla richiesta di fuoriuscita, i quantitativi dei rifiuti prodotti suddivisi per codice EER, stimati sulla base dei quantitativi prodotti nell'anno precedente;
- l'utenza è tenuta a trasmettere idonea documentazione comprovante l'esistenza di un accordo contrattuale con il soggetto che effettua l'attività di recupero dei rifiuti (di tutti i rifiuti prodotti dall'utenza);
- l'esclusione della quota variabile della tassa è comunque subordinata alla presentazione al Comune, entro il 31/01 di ciascun anno, della documentazione comprovante l'integrale avvio al recupero dei rifiuti urbani prodotti nell'anno precedente mediante attestazione rilasciata dal soggetto che effettua l'attività di recupero dei rifiuti stessi;

B. l'utenza non domestica intende conferire al di fuori del servizio pubblico SOLO ALCUNE FRAZIONI DEI PROPRI RIFIUTI avviandoli a riciclo direttamente o tramite soggetti autorizzati; (Art. 8 Regolamento TARI): l'utenza, restando nel solco della previsione del comma 649 dell'art.1 della legge n.147 del 2013, che disciplina la TARI, può usufruire di una **riduzione della quota variabile della tassa** proporzionale alla quantità di rifiuti urbani che dimostra di aver avviato al riciclo senza sottostare al vincolo dei due anni.

L'utenza non domestica che intenda conferire al di fuori del servizio pubblico TUTTI I PROPRI RIFIUTI avviandoli al recupero deve presentare apposita comunicazione entro il 30/06 di ciascun anno a mezzo:

- Posta: Via XX Settembre, 20 87040 Castrolibero
- e-mail: tari@comune.castrolibero.cs.it pec: protocollo.castrolibero@asmepec.it;
- sportello fisico: Via XX Settembre, 20 87040 Castrolibero

utilizzando l'apposito modulo scaricabile dalla home page del [sito internet del Comune](#) - anche in modalità stampabile – e disponibile presso lo sportello fisico.

La richiesta produce effetti dal 1° gennaio dell'anno successivo alla presentazione.

L'utenza non domestica che intenda rimanere nel servizio pubblico avviando al riciclo, direttamente o tramite soggetti autorizzati, SOLO ALCUNE FRAZIONI DEI PROPRI RIFIUTI usufruendo della riduzione di cui all'art. 8 del vigente Regolamento Comunale deve presentare apposita comunicazione per mezzo:

- Posta: Via XX Settembre, 20 87040 Castrolibero
- e-mail: tari@comune.castrolibero.cs.it pec: protocollo.castrolibero@asmepec.it;
- sportello fisico: Via XX Settembre, 20 Castrolibero

utilizzando l'apposito modulo scaricabile dal [sito internet del Comune](#)- anche in modalità stampabile – e disponibile presso lo sportello fisico.

2.2 La Tariffa del servizio

2.2.1 Come si calcola

Le tariffe TARI sono determinate dal Comune e si suddividono in due grandi categorie:

- utenze domestiche (superfici adibite a civile abitazione e pertinenze)
- utenze non domestiche (attività commerciali e artigianali, industriali, professionali).

Ciascuna categoria è assoggettata a tassazione in virtù di una tariffa, suddivisa in due parti:

- la quota fissa (che finanzia la parte di costi fissi del servizio di igiene urbana): calcolata sulla base del coefficiente relativo alla potenziale produzione di rifiuti connessa alla tipologia di attività per unità di superficie.
- la quota variabile (che finanzia la parte dei costi variabili del servizio di igiene urbana come le operazioni di raccolta, trasporto, trattamento, riciclo e smaltimento) ed è direttamente commisurata alla quantità di rifiuti conferita.

Alla TARI si applica l'addizionale provinciale, pari al 5% del tributo, che verrà corrisposto alla Provincia per l'esercizio delle funzioni collegate alla tutela, protezione e igiene ambientale (articolo 19 del Decreto Legislativo 30/12/1992, n.504).

Calcolo TARI utenza domestica

Si moltiplica la superficie “calpestabile” dei locali per la parte fissa unitaria e poi si aggiunge la parte variabile, stabilita in base al numero dei componenti del nucleo familiare e presenti nell'immobile oggetto del tributo. A tale somma occorre aggiungere un ulteriore 5% a comprendere il Tributo provinciale per l'esercizio delle funzioni di tutela, protezione e di igiene ambientale (art. 19 del D. Lgs. 30/12/1992 n. 504).

Calcolo TARI utenza non domestica

Si moltiplica la superficie “calpestabile” dei locali per la parte fissa unitaria della categoria di appartenenza (classificazione in base alle 30 categorie merceologiche del D.p.r.27/04/1999, n.158). Al risultato si aggiunge il prodotto tra la superficie dei locali e la parte variabile della categoria di appartenenza. A tale somma occorre aggiungere un ulteriore 5% a comprendere il tributo provinciale per l'esercizio delle funzioni di tutela, protezione e d igiene ambientale (art.19 del D. Lgs. 30/12/1992n.504).

2.2.2 Periodicità e modalità di pagamento

Il documento di riscossione nella forma dell'avviso bonario viene trasmesso agli Utenti due (2) volte all'anno, Acconto e Saldo, con annessi i modelli di pagamento precompilati, sulla base delle dichiarazioni presentate e degli accertamenti notificati, contenente l'importo dovuto per la tassa sui rifiuti ed il tributo provinciale, l'ubicazione e la superficie dei locali e delle aree su cui è applicato il tributo, la destinazione d'uso dichiarata o accertata, le tariffe applicate, l'importo di ogni singola rata e le scadenze.

L'avviso di pagamento deve essere emesso almeno 20 giorni solari antecedenti la scadenza di pagamento della prima rata.

Il pagamento degli importi dovuti deve essere effettuato secondo le rate indicate o in unica soluzione entro la prima rata di scadenza del tributo.

L'Utente può pagare la TARI attraverso una delle seguenti modalità:

- mediante modello F24;
- attraverso la piattaforma PagoPa;

Nel caso in cui l'Utente rilevi o sospetti un errore nella determinazione degli importi addebitati, può richiederne la rettifica con le modalità descritte al successivo §2.2.5.

2.2.3 Riduzioni tariffarie

Le riduzioni tariffarie previste dal Regolamento TARI sono le seguenti:

UTENZE DOMESTICHE

A) NUMERO DEI COMPONENTI IL N.F.

I soggetti risultanti residenti in una determinata unità abitativa possono non essere considerati, ai fini della determinazione del numero dei componenti, nel caso in cui si tratti di:

-
- ✓ anziano dimorante in casa di riposo;
 - ✓ soggetto che svolge fuori dal Comune attività di studio o di lavoro per un periodo superiore a 6 mesi;
 - ✓ soggetti ospitati in comunità di recupero e istituti penitenziari e in residenze sanitarie assistite;

a condizione che tali situazioni siano adeguatamente documentate. (Art. 15 Regolamento Tari)

B) CONFERIMENTI NELLE ISOLE ECOLOGICHE INTERRATE

Le utenze domestiche che conferiscono rifiuti in forma differenziata ai centri di raccolta denominati isole ecologiche interraste (dal momento in cui saranno operative), hanno diritto ad una riduzione della tariffa, calcolata sulla base delle quantità ponderate di rifiuti conferiti in forma differenziata nel corso dell'anno solare precedente, nella misura indicata dal Regolamento Tari all'art. 22;

C) COMPOSTAGGIO DOMESTICO

Per le utenze domestiche che provvedono a smaltire in proprio gli scarti compostabili mediante compostaggio domestico, è prevista una riduzione del 20% della quota variabile della tariffa del tributo con effetto dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello di presentazione di apposita istanza, nella quale si attesta che verrà praticato il compostaggio domestico per l'anno successivo in modo continuativo. (Art. 22 del Regolamento Tari).

D) BONUS SOCIALE

Ai sensi della delibera ARERA 5 Maggio 2020 n. 158/2020/R/RIF art. 3, il Comune accorda un'agevolazione tariffaria consistente nella riduzione percentuale del tributo dovuto, nella misura del 30% della quota variabile Tari, a favore delle utenze domestiche in condizione economico-sociali disagiate, gli utenti residenti in possesso delle condizioni per l'ammissione al bonus sociale per disagio economico per la fornitura di energia elettrica e/o per la fornitura di gas e/o per la fornitura del servizio idrico integrato. (Art. 24 del Regolamento Tari)

E) ALTRE RIDUZIONI

- ✓ la tariffa del tributo è ridotta del 20% nel caso di fabbricati rurali ad uso abitativo;
- ✓ è riconosciuta una riduzione di 2/3 del tributo ad una sola unità immobiliare ad uso abitativo, non locata o data in comodato d'uso, posseduta in Italia a titolo di proprietà o usufrutto da soggetti non residenti nel territorio dello Stato che siano titolari di pensione maturata in regime di convenzione internazionale con l'Italia, residenti in uno Stato di assicurazione diverso dall'Italia. (Art. 21 del Regolamento Tari).

UTENZE NON DOMESTICHE:

A) NON STABILMENTE ATTIVE

La tariffa del tributo per i locali diversi dalle abitazioni ed aree scoperte adibiti ad uso stagionale o ad uso non continuativo ma ricorrente è ridotta del 20%, a condizione che:

- l'utilizzo non superi 183 giorni nel corso dell'anno solare;

- le condizioni di cui sopra risultino dalla licenza o da altra autorizzazione amministrativa rilasciata dai competenti organi.

B) PRODUZIONE DI RIFIUTI SPECIALI - RIDUZIONI SUPERFICIARIE

Nella determinazione della superficie dei locali e delle aree scoperte assoggettabili alla TARI non si tiene conto di quella parte delle stesse dove si formano, in via continuativa e prevalente, rifiuti speciali, al cui smaltimento sono tenuti a provvedere a proprie spese i relativi produttori, a condizione che gli stessi dimostrino l'avvenuto trattamento in conformità alla normativa vigente. Per le modalità e le percentuali di abbattimento delle superfici si rimanda allo specifico art. 7 del Regolamento Comunale

C) FUORIUSCITA SERVIZIO PUBBLICO si rimanda allo specifico paragrafo 2.1.3.

La sussistenza dei presupposti per usufruire di agevolazioni, riduzioni o esenzioni deve essere dichiarata ad inizio utenza. Il venir meno dei requisiti che determinavano il diritto alla riduzione devono essere comunicati come riportato nel § 2.1.2 Modalità per la variazione o la cessazione dell'utenza.

2.2.4 Rateizzazione degli importi addebitati

Il Comune garantisce la possibilità di una ulteriore rateizzazione di ciascuna delle rate previste dal documento di riscossione alle seguenti categoria di Utenti:

a) agli utenti che dichiarino mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00 di essere beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico e/o gas e/o per il settore idrico;

b) a ulteriori utenti che si trovino in condizioni economiche disagiate, individuati secondo i criteri definiti dall'Ente territorialmente competente;

c) qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni.

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

La richiesta deve essere presentata all'Ufficio Tributi del Comune per mezzo:

- Posta: [Via XX Settembre, 20 – 87040 Castrolibero \(CS\)](#)
- e-mail: tari@comune.castrolibero.cs.it pec: protocollo.castrolibero@asmepec.it
- sportello fisico: [Via XX Settembre– Castrolibero](#)

utilizzando l'apposito modulo scaricabile dal [sito internet del Comune](#) - anche in modalità stampabile – e disponibile presso lo sportello fisico.

A seguito della ricezione della richiesta di ulteriore rateizzazione trasmessa dall'Utente, il Comune trasmetterà al Richiedente i bollettini per il pagamento rateale dell'importo dovuto. In ogni caso, l'importo delle singole rate non può essere inferiore alla soglia minima di cento (100) euro.

Sull'importo soggetto ad ulteriore rateizzazione sono applicati gli interessi legali vigenti durante il periodo di rateizzazione. In caso di mancato pagamento delle ulteriori rate, il contribuente si intende decaduto dal beneficio della ulteriore rateizzazione.

Le somme relative ai pagamenti di tali ulteriori rate vengono maggiorate:

- degli interessi di dilazione non superiori al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea;
- degli interessi di mora previsti dalla vigente normativa solo a partire dal giorno della scadenza del termine prefissato per il pagamento rateizzato.

2.2.5 Come presentare una richiesta di rettifica degli importi addebitati

Qualora l'Utente rilevi o sospetti l'addebito di importi non dovuti, può presentare al Comune una richiesta di rettifica degli importi addebitati utilizzando il modulo dedicato, scaricabile dal [sito internet del Comune](#) e disponibile presso lo Sportello fisico.

Una volta compilato, il modulo deve essere inviato al Comune tramite uno dei seguenti canali:

- Posta: Via XX Settembre, 20 87040 Castrolibero
- e-mail: tari@comune.castrolibero.cs.it pec: protocollo.castrolibero@asmepec.it;
- sportello fisico: Via XX Settembre, 20 Castrolibero

L'Utente può scegliere di presentare tale richiesta anche senza utilizzare l'apposito modulo purché la comunicazione contenga almeno le seguenti informazioni:

- nome, cognome e codice fiscale;
- recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica;
- codice Utente;
- indirizzo e codice utenza;
- le coordinate bancarie/postali per l'eventuale accredito degli importi oggetto della richiesta.

In relazione a tale tipologia di richieste, il Comune si impegna a:

- rispondere all'Utente entro 60 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta di rettifica;
- formulare risposte motivate, chiare, comprensibili, complete di una valutazione della fondatezza della richiesta e del dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale modifica;
- effettuare il rimborso entro 120 giorni lavorativi dalla data di presentazione dell'istanza di rimborso. Sulle somme da rimborsare è corrisposto l'interesse come riportato all'articolo

34. Gli interessi sono calcolati con maturazione giorno per giorno con decorrenza dalla data di pagamento.

Le somme da rimborsare possono, su richiesta del contribuente da comunicare al comune entro 30 giorni dalla notificazione del provvedimento di rimborso, essere compensate con gli importi dovuti dal contribuente al Comune stesso a titolo di tassa sui rifiuti. Il funzionario responsabile comunica, entro 30 giorni dalla ricezione, l'accoglimento dell'istanza di compensazione.

Gli eventuali importi non dovuti verranno compensati attraverso detrazione dell'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile oppure tramite rimessa diretta nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore a quanto addebitato nel documento di riscossione o la data di emissione del primo documento di riscossione utile non consenta l'accredito entro i 120 giorni lavorativi di cui sopra, fatta eccezione per il caso in cui l'importo da restituire sia inferiore a 50 (cinquanta) euro.

2.2.6 Reclami e richieste scritte di informazione

Come presentare un reclamo

L'Utente può presentare al Comune un reclamo scritto afferente all'attività di gestione delle tariffe del servizio e del rapporto con gli Utenti utilizzando il modulo dedicato, scaricabile dal [sito internet del Comune](#) e disponibile presso lo Sportello fisico.

Una volta compilato, il modulo deve essere inviato al Comune tramite uno dei seguenti canali:

- Posta: Via XX Settembre, 20 87040 Castrolibero
- e-mail: tari@comune.castrolibero.cs.it pec: protocollo.castrolibero@asmepec.it;
- sportello fisico: Via XX Settembre, 20 Castrolibero

L'Utente può scegliere di presentare reclamo scritto anche senza utilizzare l'apposito modulo purché la comunicazione contenga almeno le seguenti informazioni:

- nome, cognome e codice fiscale;
- recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica;
- servizio a cui si riferisce il reclamo (raccolta, spazzamento, gestione delle tariffe e del rapporto con gli Utenti);
- codice Utente;
- indirizzo e codice utenza;

Il Comune si impegna a rispondere al reclamo scritto con risposte motivate, complete, chiare e comprensibili entro 30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento del reclamo stesso.

Come presentare una richiesta scritta di informazioni

L'Utente può presentare al Comune una richiesta scritta di informazioni afferente all'attività di gestione delle tariffe del servizio e del rapporto con gli Utenti inviandola al Comune tramite uno dei seguenti canali:

-
- Posta: Via XX Settembre, 20 87040 Castrolibero
 - e-mail: tari@comune.castrolibero.cs.it pec: protocollo.castrolibero@asmepec.it;
 - sportello fisico: Via XX Settembre, 20 Castrolibero

utilizzando l'apposito modulo scaricabile dalla home page del [sito internet del Comune](#) - anche in modalità stampabile – e disponibile presso lo sportello fisico.

Il Comune si impegna a rispondere al reclamo scritto con risposte motivate, complete, chiare e comprensibili entro 30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento del reclamo stesso.

3 Servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani e spazzamento delle strade

3.1 Raccolta e trasporto dei rifiuti urbani

3.1.1 Raccolta porta a porta

Il Comune di Castrolibero, tradizionalmente sensibile alle politiche di tutela dell'ambiente, ha inteso valorizzare l'intero sistema del ciclo dei rifiuti urbani, elaborando, a tal fine, un progetto dei Servizi di Raccolta Rifiuti Urbani, incentrato proprio sulla raccolta differenziata, anche porta a porta, quale principale misura in grado di limitare i flussi dei rifiuti destinati allo smaltimento, favorire il recupero e/o il riciclaggio delle frazioni merceologiche interessanti e limitare, conseguentemente, i costi di smaltimento e di trasporto dei rifiuti residuali diretti agli impianti di smaltimento.

Il servizio, svolto da **M.I.A. Multiservizi Igiene Ambientale Srl**, è articolato per come segue:

FRAZIONE ORGANICA - la raccolta viene effettuata, previo deposito a bordo strada all'esterno della propria abitazione nell'apposito mastello, utilizzando buste biodegradabili e biocompostabili, nei seguenti giorni:

LUNEDÌ – MERCOLEDÌ – VENERDÌ.

SFALCI E POTATURE DA UTENZE PRIVATE - la raccolta viene effettuata, previo deposito dell'apposita busta a bordo strada nei seguenti giorni:

LUNEDÌ' - MERCOLEDÌ' - VENERDÌ'.

Si precisa che tale servizio riguarda piccoli quantitativi della suddetta frazione massimo 2 buste della suddetta frazione. Per gli sfalci e taglio erba derivanti da operazioni di manutenzione straordinaria di giardini privati il trasporto presso l'impianto autorizzato è di competenza del produttore del rifiuto ed il relativo costo di conferimento è a proprio carico;

VETRO - la raccolta viene effettuata previo conferimento nell'apposito mastello, da depositare all'esterno della propria abitazione, nei seguenti giorni:

- ***LUNEDÌ'*** (per le zone Garofalo e Andreotta 1),
- ***MARTEDÌ'*** (per le zone di Rusoli e Andreotta 2),
- ***GIOVEDÌ'***(per le zone di Marchesato e Serra Miceli),
- ***VENERDÌ'*** (per le zone Centro Storico - Fontanesi e Santa Lucia),
- ***SABATO***(per la zona di Orto Matera).

OLIO ESAUSTO – la raccolta viene effettuata previo conferimento nell'apposito contenitore all'esterno della propria abitazione nel giorno indicato per la raccolta. Le date per la raccolta saranno comunicate rese note alle utenze mediante pubblicazione sul SITO istituzionale del

Comune nella sezione dedicata.

CARTA, CARTONE – la raccolta viene effettuata previo conferimento del sacco nell'apposito mastello all'esterno della propria abitazione nella giornata di **MARTEDÌ**

PLASTICA, METALLO- la raccolta viene effettuata previo conferimento del sacco nell'apposito mastello all'esterno della propria abitazione nella giornata di **GIOVEDÌ**;

RIFIUTI NON RICICLABILI – la raccolta viene effettuata previo conferimento del sacco all'esterno della propria abitazione nella giornata di **SABATO**;

INDUMENTI USATI – la raccolta viene effettuata previo conferimento in sacco trasparente nei punti di raccolta previsti. Il giorno, l'orario ed il punto di raccolta saranno comunicati di volta in volta a tutte le utenze preventivamente mediante pubblicazione sul SITO istituzionale del Comune nell'apposita sezione dedicata.

3.1.2 Consegna delle attrezzature per la raccolta

Per la raccolta di cui sopra l'utenza sarà dotata, a cura del gestore, degli appositi sacchi e mastelli differenziati per ogni frazione di rifiuto.

3.1.3 Raccolta di prossimità

Considerato che il sistema di raccolta adottato dal Comune di Castrolibero è quello del porta a porta non sono presenti sul territorio cassonetti di prossimità per la raccolta dei rifiuti ad eccezione delle frazioni quali pile esauste e farmaci.

3.1.4 Riparazione delle attrezzature per la raccolta

Non è prevista riparazione delle attrezzature per la raccolta in quanto in caso di rottura di mastelli o di contenitori gli stessi saranno sostituiti.

3.1.5 Servizio di ritiro su chiamata

E' previsto il ritiro su chiamata per i rifiuti ingombranti nella misura di tre pezzi a chiamata previa prenotazione secondo le seguenti modalità:

- numero verde del gestore 800 094 988 raggiungibile da rete fissa dalle ore 09:00 alle 13:00 e dalle ore 15:00 alle 18:00 dal lunedì al venerdì,
- al n. 0984463970 da rete fissa e mobile;
- mediante messaggio whatsapp al n. 3500892050

secondo le modalità indicate nel foglio illustrativo che sarà consegnato a tutte le utenze e rese note mediante pubblicazione sul SITO istituzionale del Comune nell'apposita sezione dedicata.

3.1.6 Centro di raccolta

Al momento non sono presenti centri di raccolta sul territorio comunale di Castrolibero. Sono in via di completamento n. 10 isole ecologiche dislocate sul territorio comunale preposte alla

ricezione di rifiuti differenziati.

3.1.7 Recupero dei servizi

Qualora il servizio di raccolta non venga effettuato puntualmente rispetto a quanto riportato nel Programma delle attività di raccolta e trasporto, ovvero nel Calendario della raccolta comunale, il Gestore M.I.A. Multiservizi Igiene Ambientale S.r.l garantisce il proprio impegno ad intervenire per sopperire al mancato servizio non oltre le 24 ore per la raccolta domiciliare;

3.1.8 Disservizi

Le segnalazioni su disservizi relativi alla raccolta dei rifiuti vanno segnalati al n. verde del gestore 800 094 988

3.1.9 Pronto Intervento

Le segnalazioni di pronto intervento vanno effettuate al n. verde 800 094 988

Le richieste di pronto intervento vanno fatte:

- a) 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) richieste di pronto intervento riguardanti la rimozione dei rifiuti stradali in seguito a incidenti, laddove ostacolino la normale viabilità o creino situazioni di pericolo;

3.2 Spazzamento delle strade

Lo spazzamento strade avviene secondo due modalità:

SPAZZAMENTO MECCANIZZATO viene effettuato con spazzatrice meccanica sulle strade del territorio comunale a cadenza settimanale. Il servizio viene effettuato da M.I.A. Multiservizi Igiene Ambientale Srl;

SPAZZAMENTO MANUALE consiste nelle operazioni di spazzamento giornaliero, accumulo, raccolta, e svuotamento manuale di ogni rifiuto esterno assimilabile lungo strade, viali, piazze e in generale aree pubbliche effettuato mediante operatore/i dotato/i di apposita attrezzatura. Il servizio viene svolto da CSF Costruzioni e Servizi S.r.l..

3.2.1 Reclami e richieste scritte di informazione

Come presentare un reclamo

L'Utente può presentare un reclamo scritto relativo a segnalazione disservizi mediante posta elettronica all'indirizzo miasrlnew@pec.it (gestore del servizio spazzamento meccanizzato) oppure retitecnologiche.castrolibero@asmepec.it (Comune).

Per la segnalazione di disservizi riguardanti lo spazzamento manuale inviare all'indirizzo csfsrl@cert-posta.it (gestore del servizio spazzamento manuale) oppure vigili.castrolibero@asmepec.it (Comune).

Come presentare una richiesta scritta di informazioni

L'Utente può presentare una richiesta di informazioni per iscritto mediante posta elettronica all'indirizzo miasrlnew@pec.it (gestore del servizio spazzamento meccanizzato) oppure all'indirizzo csfsrl@cert-posta.it (gestore del servizio spazzamento manuale) oppure per il Comune:

- retitecnologiche.castrolibero@asmepec.it o vigili.castrolibero@asmepec.it