



Comune di Fondi
ASSESSORATO ALL'AMBIENTE

*Carta della qualità dei servizi del Servizio
Integrato dei Rifiuti Urbani*



DE VIZIA
transfer



COMUNE DI FONDI **Provincia di Latina**

CARTA DELLA QUALITÀ

nell'ambito del Servizio Integrato di gestione dei rifiuti

**Testo coordinato ai sensi dell'art. 5 del TQRIF
Allegato A alla Deliberazione 18 gennaio 2022 15/2022/R/RIF**

GESTORI

**TARIFE E RAPPORTO
CON GLI UTENTI**



COMUNE DI FONDI

**SERVIZIO RACCOLTA E TRASPORTO
SPAZZAMENTO E LAVAGGIO**



DE VIZIA
transfer



DE VIZIA TRASFER S.p.A. – URBASER S.A.

Approvata con deliberazione di Giunta Municipale n. del



Sommario

PREMESSA.....	4
1. PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI.....	4
2. CONTENUTI DELLA CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO.....	5
2.1 Informazioni sui gestori.....	5
2.2 Scelta dello schema di servizio.....	6
2.3 Prestazioni soggette a standard di qualità e descrizione degli indicatori autorizzati per monitorare tali prestazioni.....	6
3. GESTORE DELLE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI.....	6
3.1 La Tassa sui Rifiuti	6
3.2 Dati del Gestore.....	7
3.3 Principi ai quali si ispira il gestore nell'espletamento delle proprie attività.....	7
3.4 Descrizione dei servizi e delle relative modalità di erogazione.....	8
3.5 Regime di prelievo adottato.....	9
4. PRESTAZIONI SOGGETTE A STANDARD DI QUALITÀ.....	9
4.1 Gli obblighi di servizio e qualità contrattuale.....	9
4.2 Modalità di attivazione del servizio (Articoli 6 e 7).....	9
4.3 Modalità per la variazione o cessazione del servizio (Articoli 10 e 11).....	10
4.4 Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati (Articoli 13, 17 e 18).....	10
4.5 Obblighi di servizio telefonico (Articoli 20 e 22).....	10
4.6 Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti (Titolo V, ad eccezione dell'articolo 28.3).....	10
5. TRASPARENZA.....	11
6. LA TUTELA DELLA PRIVACY.....	11
7. IL DIRITTO DI ACCESSO.....	11
8. PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE.....	11
9. IL GESTORE DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO, SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE.....	12
9.1 Dati dei Gestori.....	12
9.2 Territori Serviti.....	13
9.3 Certificazioni adottate dai Gestori (p.e. di qualità, etiche, ambientali, etc.).....	13
9.4 Principi ai quali si ispira il gestore nell'espletamento delle proprie attività.....	13
10. PRESTAZIONI SOGGETTE A STANDARD DI QUALITÀ	16
10.1 Gli Obblighi di servizio.....	16
10.2 Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online (Articoli 19 e 22).....	16
10.3 Obblighi di servizio telefonico (Articoli 20 e 22).....	16



10.4 Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi (Articoli 29 e 30).....	16
10.5 Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare (Articolo 32).....	17
10.6 Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di cui all'Articolo 35.1 e predisposizione del Programma delle attività di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 35.2.....	17
10.7 Predisposizione di un Programma delle attività di Spazzamento e Lavaggio delle strade (Articolo 42.1).....	17
10.8 Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani (Articolo 48).....	18
11. TRASPARENZA	18
12. LA TUTELA DELLA PRIVACY.....	18
13. PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE.....	18
14. VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO.....	18

PREMESSA

La Carta della qualità del servizio è il documento, redatto in conformità con la 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 nonché 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 contiene tutti gli elementi minimi richiesti dalla regolazione, relativamente ai gestori dei singoli servizi che compongono il servizio integrato dei rifiuti del Comune di Fondi.

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 le 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).

I Gestori del Comune di Fondi sono i seguenti:

Gestore delle tariffe e rapporti con gli utenti	Comune di Fondi
Gestore del servizio di raccolta e trasporto	De Vizia Transfer S.p.A./Urbaser S.A.
Gestore del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade	De Vizia Transfer S.p.A./Urbaser S.A.

2.2 Scelta dello schema di servizio

In riferimento alla matrice degli schemi regolatori, il Comune di Fondi quale l'Ente Territorialmente Competente, ha determinato, con la deliberazione di Giunta Municipale n. 111 del 6 aprile 2023, il posizionamento nello Schema I - Livello qualitativo minimo - i cui obblighi di servizio, riferiti ai gestori, di cui alla Tabella 2 Appendice 1 TQRIF, sono sotto riportati:

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 dell'art. 53.1, si precisa che gli stessi risultano non applicati allo schema di posizionamento "I" scelto dal Comune di Fondi.

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 dalla Tabella 2 dell'Allegato A alla Deliberazione 18 gennaio 2022 15/2022/R/rif.

3. GESTORE DELLE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI

3.1 La Tassa sui Rifiuti

In sostituzione della TARES, dal 1° gennaio 2014 è entrata in vigore la Tassa sui Rifiuti (TARI), istituita dalla Legge 27 dicembre 2013, n. 147 (Legge di stabilità 2014). 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, nei limiti previsti dalla legge, definisce con propri provvedimenti le norme per l'applicazione del tributo nonché le relative tariffe.

3.2 Dati del Gestore

Il servizio di gestione delle tariffe e dei rapporti con gli utenti della Tassa sui Rifiuti (TARI) è svolto da :

Comune di Fondi

Piazza Municipio - 04022, FONDI (LT)

L'ufficio responsabile dei servizi illustrati in questa sezione della Carta della qualità è l'Ufficio Tributi.

Dirigente del Servizio: Dott.ssa Tommasina Biondino

Responsabile del Tributo: Dott.ssa Antonietta Pietrosanto

Tel. 0771.507446 oppure al numero verde 800.668.279

Mail: ufficio.tributi@comunedifondi.it

PEC: tributi.fondi@pecaziendale.it

Sito internet: www.comunedifondi.it

3.3 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, trovano applicazione i seguenti principi fondamentali:

- eguaglianza ed imparzialità: l'ufficio garantisce a tutti gli utenti un trattamento imparziale secondo i criteri dell'obiettività e dell'equità;
- chiarezza e trasparenza: l'utente ha diritto di conoscere le attività svolte dall'ufficio riguardo alle richieste presentate e le procedure collegate alle stesse, i nomi dei responsabili dei procedimenti ed i relativi tempi di esecuzione;
- partecipazione: la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio deve essere garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio sia per favorire la collaborazione nei confronti degli uffici; l'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e che sono in possesso degli uffici; l'utente può esprimere la propria opinione sui servizi erogati, formulare suggerimenti per il miglioramento e presentare osservazioni; l'ufficio dà riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte formulate;
- efficacia ed efficienza: l'Amministrazione assicura il costante aggiornamento del personale dell'ufficio, al fine di rispondere alle richieste dell'utenza e perseguire il continuo miglioramento dei servizi offerti;
- continuità e sicurezza del servizio: il servizio viene garantito, nei giorni non festivi e negli orari di apertura al pubblico, durante tutto l'arco dell'anno, senza interruzioni; nei periodi caratterizzati da notevole afflusso di utenza potrà essere previsto un ampliamento dell'orario al pubblico o l'attivazione di appositi servizi taglia coda ed antiassembramento;
- semplificazione delle procedure: l'ufficio assume iniziative volte a garantire che la modulistica sia messa a disposizione del contribuente in tempi utili per gli adempimenti e cura che le 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.

In aggiunta ai suddetti principi il Comune di Fondi assicura che la gestione delle attività e dei processi in atto nell'Ufficio Tributi siano svolte nell'osservanza delle norme di sicurezza per gli utenti ed i lavoratori e si impegna a porre in essere ogni accorgimento affinché l'impatto con l'ambiente venga ridotto al minimo (impiego di attrezzature non inquinanti, utilizzo sempre maggiore di sistemi comunicativi non cartacei, raccolta differenziata dei rifiuti, consumo consapevole e responsabile).

3.4 Descrizione dei servizi e delle relative modalità di erogazione

L'Ufficio Tributi si occupa della gestione dei tributi di competenza del Comune e cura i rapporti con i cittadini ed i contribuenti, nel rispetto dei principi stabiliti dalla Legge 27 luglio 2000, n. 212 nota come "Statuto dei diritti del contribuente". L'ufficio è collocato all'interno dell'Area Finanziaria del Comune di Fondi. L'attività svolta dall'Ufficio Tari è finalizzata all'acquisizione delle risorse di cui il Comune necessita per il finanziamento delle proprie spese dirette all'erogazione dei servizi alla collettività.

Parallelamente a questa azione istituzionale e nell'intento di agevolare il contribuente nell'assolvimento degli obblighi a suo carico, gli uffici svolgono, altresì, un'attività di informazione a favore dello stesso, al fine di rendere meno gravosi gli adempimenti previsti dalle norme in materia.

L'Ufficio TARI gestisce e aggiorna le banche dati, cura la definizione delle posizioni tributarie e delle somme dovute comunicate attraverso le informative annuali, le verifiche sugli adempimenti tributari, il recupero dell'evasione, l'erogazione dei rimborsi e dei riversamenti, le comunicazioni con gli utenti/contribuenti, con i soggetti terzi rispetto a questi ultimi e con altri uffici, Enti e istituzioni. Riceve le istanze e le dichiarazioni, cura inoltre le valutazioni, la predisposizione degli atti e le pubblicazioni relative ai vari procedimenti di competenza.

Ai sensi dell'art.1, comma 169 della Legge 27 dicembre 2006, n. 296 il Comune delibera le tariffe e le aliquote relative ai tributi di propria competenza entro la data fissata da norme statali per la deliberazione del bilancio di previsione. Dette deliberazioni, anche se approvate successivamente all'inizio dell'esercizio purché entro il termine innanzi indicato, o comunque entro i termini previsti da altre disposizioni normative, hanno effetto dal 1° gennaio dell'anno di riferimento. In caso di mancata approvazione entro il suddetto termine, le tariffe e le aliquote si intendono prorogate di anno in anno. Ai sensi dell'art. 7 del D. Lgs. 18 agosto 2000 n. 267, T.U. delle leggi sull'ordinamento degli Enti locali, il Comune nel rispetto dei principi stabiliti dalla legge e dallo statuto, adotta i regolamenti nelle materie di propria competenza, quali quello TARI e quello generale delle entrate.

Il Regolamento TARI è approvato con apposita deliberazione del Consiglio Comunale e disciplina l'applicazione della tassa in armonia con la normativa vigente definendone aspetti fondamentali quali le riduzioni, le modalità e i termini entro cui presentare le dichiarazioni, le verifiche, la riscossione etc. I servizi vengono erogati in osservanza dei principi sopra riportati oltre che in osservanza della normativa tributaria vigente.

L'accesso ai servizi non comporta alcuna spesa per l'utente.

Gli utenti possono contattare l'Ufficio Tributi con le seguenti modalità:

- chiamando i numeri: 0771/507404 – 0771/507425 – 0771/507446 – 0771/507452 oppure il numero verde 800.668.279

- tramite posta elettronica agli indirizzi ufficio.tributi@comunedifondi.it oppure tributi.fondi@pecaziendale.it

- tramite sportello fisico ubicato in Piazza Municipio, 1 04022 Fondi (LT)

3.5 Regime del 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 della Legge 27 dicembre 2013, n. 147

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 (mq) rapportate al numero degli occupanti.
- una quota variabile: determinata in base al numero degli occupanti.

Il numero degli occupanti per le utenze domestiche è quello risultante dai registri anagrafici comunali; sono, altresì, considerati i soggetti che, pur non risiedendo anagraficamente nell'abitazione, vi dimorano abitualmente per almeno sei mesi nell'anno solare. Sono considerati presenti nel nucleo familiare anche i membri temporaneamente domiciliati altrove.

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

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

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

4. PRESTAZIONI SOGGETTE A STANDARD DI QUALITÀ

4.1 Gli obblighi di servizio e qualità contrattuale

Sulla base dello schema regolatorio definito dall'Ente Territorialmente Competente, vengono esplicitati gli obblighi di servizio riportati nella Tabella 2 e gli obblighi contrattuali riportati nella Tabella 1 dell'Allegato A alla Deliberazione ARERA 15 /2022/R/rif.

4.2 Modalità di attivazione del servizio (Articoli 6 e 7)

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

4.3 Modalità per la variazione o cessazione del servizio (Articoli 10 e 11)

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, via e-mail o mediante sportello fisico, compilando l'apposito modulo scaricabile dalla *home page* del sito *internet* del gestore e disponibile presso gli sportelli fisici del Comune di Fondi.

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.

4.4 Procedura delle gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati e tempo di risposta (Articoli 13, 17 e 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 richiesta di modifica dell'informativa annuale 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:

- chiamando i numeri: 0771/507404 – 0771/507425- 0771/507446 -0771/507452 oppure il numero verde 800.668.279,

- tramite posta elettronica agli indirizzi di posta semplice o certificata ufficio.tributi@comunedifondi.it oppure tributi.fondi@pecaziendale.it

- tramite sportello fisico ubicato in Piazza Municipio, 1 04022 Fondi (LT).

4.5 Obblighi di servizio telefonico (Articoli 20 e 22)

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti mette a disposizione il numero verde 800.668.279 totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza sull'attività di competenza dell'Ufficio Tributi.

4.6 Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti (Titolo V, ad eccezione dell'articolo 28.3)

La riscossione della TARI è curata direttamente dal Comune di Fondi, con la suddivisione del pagamento in 3 rate, fermo restando la facoltà dell'utente di pagare in un'unica soluzione, come disposto dal Regolamento comunale per la disciplina della Tassa sui Rifiuti. L'Ente provvede ad inviare annualmente, tramite posta semplice, i modelli di pagamento precompilati.

Il relativo versamento può essere effettuato mediante modello F24. In alternativa, il pagamento può essere effettuato tramite PAGOPA, attraverso il sito www.comunedifondi.it.

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto a garantire la possibilità di ulteriore rateizzazione degli importi nei seguenti casi:

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) ad ulteriori utenti che si trovino in condizioni economiche disagiate, per aver perso il lavoro nel corso dell'anno d'imposta di riferimento;
- c) qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito alle somme dovute a titolo di TARI negli ultimi 2 anni, a condizioni invariate e su base annua.
- L'importo della singola rata non potrà essere inferiore ad € 100,00.

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 sul dovuto del periodo successivo,
- Rimborso diretto.

5. TRASPARENZA

Le informazioni sulla trasparenza previste dalla delibera ARERA 444/2019 (e relativo allegato TITR) possono essere reperite su <https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=D662#> in ottemperanza all'obbligo per i gestori di predisporre e mantenere aggiornata un'apposita sezione del proprio sito *internet*, facilmente accessibile dalla *home page*.

6. LA TUTELA DELLA PRIVACY

Tutti i dati personali (dati comuni identificativi, particolari e/o giudiziari) comunicati al Comune di Fondi 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 Fondi. 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.comunedifondi.it/utilita/utilita/privacy/5179/>.

7. IL DIRITTO DI ACCESSO

E' garantito 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. ed ii.

8. PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE

- Email: ufficio.tributi@comunedifondi.it
- PEC: tributi.fondi@pecaziendale.it
- Sito Web: <https://www.comunedifondi.it/>
- Indirizzo sportello fisico: Piazza Municipio,1 04022 Fondi (LT)
- Telefono: 0771/507404 – 0771/507425- 0771/507446 -0771/507452 oppure 800.668.279

9. IL GESTORE DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO, SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE

9.1 Dati del gestore

L'A.T.I. (Associazione Temporanea tra Imprese) ovvero R.T.I. (Raggruppamento Temporaneo tra Imprese) è composto da due delle principali aziende operanti rispettivamente in ambito nazionale (De Vizia Transfer S.p.A.) e mondiale (Urbaser S.A.).

Il Raggruppamento Temporaneo di Imprese	
Mandataria	 <p>DE VIZIA TRANSFER S.P.A. Via Duino, 136 - 10127 Torino - Italia (IT) P.IVA 03757510015</p>
Mandante	 <p>URBASER S.A. Camino de Hormigueras, 171 - 28031 Madrid - Spagna (ES) P.IVA A79524057</p>

De Vizia Transfer S.p.A.

L'azienda De Vizia Transfer S.P.A. è leader nazionale nel settore dell'igiene urbana. Sviluppa un fatturato annuo superiore a 130 milioni di euro, impiega un organico di oltre 1.600 dipendenti e gestisce servizi di igiene ambientale per più 1.300.000 abitanti. Vanta un'esperienza pluriennale nella gestione dei rifiuti, esperienza che spazia dal trasporto dei rifiuti speciali alla progettazione, realizzazione e gestione impianti di trattamento, recupero e smaltimento di rifiuti di natura sia liquida che solida, di provenienza sia urbana che speciale, alle bonifiche ambientali. A titolo esemplificativo e con riserva di fornire maggiore dettaglio qualora ritenuto necessario:

- Ha gestito le discariche dedicate allo smaltimento dei rifiuti urbani di Ariano Irpino (AV), Cassino (FR) e Serre (SA).
- Ha realizzato l'impianto di digestione anaerobica e compostaggio di Codroipo (UD) per conto della Società DESAG S.c. a r.l., e di Eboli (SA).
- Ha gestito l'impianto di selezione e trito-vagliatura per rifiuti urbani di Battipaglia (SA) e gestisce un analogo impianto ubicato a Carbonia (CI) al servizio della Provincia di Carbonia-Iglesias.
- Ha gestito la bonifica ambientale dell'ex area Italsider di Bagnoli (NA) dove ha eseguito le fasi di caratterizzazione, scavo, vagliatura e lavaggio dei terreni, Bioremediation, recupero in situ e trasporto a smaltimento.
- Gestisce le stazioni di stoccaggio e travaso di rifiuti urbani di Cagliari.

Urbaser S. A.

Urbaser S.A. è uno dei principali operatori mondiali nel settore dei servizi ambientali ed ecologici. Opera in 4 continenti (esclusa Australia) con più di 160 aziende controllate dal gruppo. Sviluppa un fatturato annuo di oltre 1 miliardo di euro, impiega un organico di oltre 30.000 dipendenti e gestisce servizi di igiene ambientale per più di 50.000.000 di abitanti. Opera nei principali settori del comparto ambientale (servizi, impianti, bonifiche e progettazione). In particolare i numeri caratteristici dell'unità servizi di igiene urbana sono i seguenti:

- Raccolta e trasporto rifiuti per oltre 11 milioni di abitanti annui, corrispondenti ad un quantitativo complessivo di rifiuti solidi urbani gestiti superiore a 5 milioni di tonnellate.
- Pulizia territoriale ed urbana in comuni per oltre 14 milioni di abitanti annui corrispondenti a 8milioni di Km di strade pulite.
- Gestione e manutenzione di spazi a verde per una superficie complessiva superiore a 60 milioni dimetri quadrati.

9.2 Territori serviti

L'Ati De Vizia Transfer S.p.A./Urbaser S.A. opera su tutto il territorio comunale di Fondi.

9.3 Certificazioni adottate dai gestori (p.e. di qualità, etiche, ambientali, etc.)

La soc. De Vizia Transfer S.p.A. adotta i seguenti sistemi di gestione:

1. SISTEMA DI GESTIONE QUALITA' ISO 9001:2015
2. SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTE ISO 14001:2015
3. SISTEMA DI GESTIONE SICUREZZA ISO 45001:2018
4. SISTEMA DI GESTIONE ETICA SOCIALE ISO 8000:2014

9.4 Principi ai quali si ispira il gestore nell'espletamento delle proprie attività

L'azienda eroga il servizio nel rispetto dei seguenti principi:

• Eguaglianza

Il Gestore nell'erogazione del servizio di nettezza urbana si impegna al rispetto del principio di eguaglianza degli utenti e di non discriminazione per gli stessi. Nell'erogazione del servizio non può essere compiuta nessuna discriminazione per motivi di sesso, razza, lingua, religione e opinione politica. Viene inoltre garantita la parità di trattamento del servizio prestato tra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie o fasce d'utenti, nei limiti resi possibili dalle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale gestito. Il Gestore si impegna a prestare una particolare attenzione, nell'erogazione dei servizi, nei confronti dei soggetti disabili, nonché degli anziani e di appartenenti a fasce sociali deboli.

• Imparzialità

Il Gestore ha l'obbligo di ispirare il proprio comportamento nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. In funzione di tale obbligo devono essere interpretate le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio.

- **Continuità**

Costituisce impegno prioritario garantire un servizio continuo, regolare e senza interruzioni ed adottare i provvedimenti necessari per ridurre al minimo eventuali disservizi. L'interruzione o la parziale esecuzione del servizio potranno essere imputabili solo a: guasti — incidenti imprevisti; mancanza o chiusura impianti di conferimento; cause di forza maggiore. In caso di interruzioni imputabili all'A.T.I., la comunicazione al cittadino avverrà anticipatamente o tempestivamente in modo da permettere a quest'ultimo di essere informato. In caso di interruzioni dovute a causa di forza maggiore l'A.T.I. interverrà prontamente, previa adeguata informazione, al fine di recare il minor disagio possibile.

- **Efficienza ed efficacia**

L'A.T.I. persegue l'obiettivo del miglioramento continuativo del livello di efficacia e di efficienza dei propri servizi adottando le soluzioni organizzative procedurali e tecnologiche più confacenti allo scopo. Nell'ambito del processo di miglioramento continuativo del proprio sistema, oltre le verifiche volte a garantire la conformità del servizio ai requisiti specificati, sono state previste ed attuate misure e valutazioni per verificare la soddisfazione del cliente, del committente e delle parti coinvolte (interfacce con la collettività).

A tal fine sono stati predisposti dei "Questionari di soddisfazione dei clienti" (vedi infra) in grado di esprimere giudizi sul servizio dalla cui analisi si possono evincere valutazioni circa la competenza e la professionalità profusa nell'espletamento delle attività, la disponibilità, la tempestività di intervento, la qualità del servizio percepita dall'utente, ecc.. L'A.T.I. svolgerà annualmente un'indagine del grado di soddisfazione dell'Utenza e la renderà pubblica attraverso il sito internet istituzionale. Tutti i dati di ritorno dei questionari sono raccolti periodicamente dal Responsabile del Sistema di Gestione Ambientale ed i risultati elaborati e inseriti nel report presentato e discusso in sede di Riesame del Sistema di Gestione al fine di predisporre attività di miglioramento del servizio. Inoltre, tali questionari, identificandosi quali "strumenti di misurazione" della bontà del servizio, sono soggetti a taratura periodica; l'analisi dei dati di ritorno consente infatti di valutare l'efficacia dello strumento e di suggerire eventualmente azioni volte alla rimozione delle eventuali problematiche e al miglioramento del servizio.

- **Sicurezza e rispetto dell'ambiente**

L'A.T.I. nello svolgimento del servizio, garantisce in ogni attività la tutela dei cittadini nonché la salvaguardia dell'ambiente. Gli utenti dovranno contribuire alla qualità del servizio adottando comportamenti rispettosi dell'ambiente e del pubblico decoro. Per poter garantire maggiore qualità al servizio, l'A.T.I. si è dotata di sistemi di gestione qualità e ambiente, per i quali ha conseguito la certificazione di conformità alle norme ISO rilasciata da appositi organismi indipendenti e qualificati al termine di un significativo percorso di verifiche e controlli. Il conseguimento e il mantenimento nel tempo delle certificazioni costituiscono una garanzia della volontà aziendale di miglioramento continuo costituendo un importante riscontro di attendibilità dei dati forniti, anche indipendentemente dai controlli svolti dagli organismi preposti o da altri soggetti a ciò deputati secondo le vigenti norme di legge.

- **Comportamento e formazione del personale**

L'A.T.I. s'impegna a curare in maniera particolare la cortesia nei confronti dell'utente e fornisce ai dipendenti le opportune istruzioni. Il personale operativo è tenuto a trattare gli utenti con rispetto e cortesia, a rispondere ai loro bisogni, all'agevolarli nell'esercizio dei loro diritti e nell'adempimento degli obblighi. I "Questionari di soddisfazione dei clienti" (vedi infra) possono essere utilizzati anche a tal fine. I dipendenti sono, inoltre, tenuti a rendere disponibili le proprie generalità.

- **Partecipazione**

Il Gestore, al fine di tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio e per favorire la collaborazione, garantisce la partecipazione dell'Utente alla prestazione del servizio. L'Utente può avanzare proposte, suggerimenti e reclami. Il cittadino può segnalare le violazioni rispetto ai principi ed agli standards contenuti in questa Carta dei Servizi formulando un reclamo verbale ai numeri telefonici indicati o per iscritto alla casella di posta elettronica dedicata. Tutti i reclami ricevuti, sia verbali che informatizzati, sono comunicati/trasmessi al Responsabile del Sistema di Gestione Ambientale con conseguente registrazione nell'apposito elenco reclami; segue comunicazione al Direttore Tecnico e Direttore Generale con successiva risoluzione e gestione ritenute opportune. Per facilitare il cittadino è stato predisposto un modulo Aziendale, allegato alla presente Carta dei Servizi, il cui utilizzo non è obbligatorio ma raccomandato. Nel reclamo il cittadino deve fornire tutte le informazioni utili in suo possesso per poter consentire l'istruttoria di verifica.

- **Chiarezza e comprensibilità dei messaggi**

La chiarezza e la comprensibilità delle comunicazioni del linguaggio e dei simboli è essenziale. L'A.T.I. si impegna a fornire una esaustiva e capillare diffusione delle informazioni utilizzando strumenti e linguaggi efficaci e comprensibili. Gli operatori sono espressamente formati sul servizio da eseguire sul territorio, oltre ad essere aggiornati sul tipo di servizio svolto con lo scopo di poter soddisfare le richieste dall'utenza in modo rapido ed esaustivo.

- **Accessibilità alle informazioni**

Per garantire ai cittadini la costante informazione sulle procedure e le iniziative aziendali che possono interessarlo l'A.T.I. utilizzerà i seguenti strumenti:

- sito internet <https://www.differenziatafondi.it/>;
- materiale informativo;
- numero verde 800.086.580 (orari consultabili online all'indirizzo web suindicato);
- Info Point e centro di raccolta comunale in via Rezzola - Loc. tre Ponti (orari consultabili online all'indirizzo web suindicato);

- **Campagne di informazione e sensibilizzazione**

L'A.T.I. si impegna ad assicurare una continua e completa informazione ai cittadini circa le modalità di svolgimento dei servizi e ogni altra iniziativa dell'azienda. In particolare promuove:

- campagne informative, realizzate in occasione dell'avvio o dell'estensione di servizi e per la sensibilizzazione dei cittadini alla corretta fruizione del servizio;
- materiale informativo (opuscoli, pieghevoli, volantini) da inviare agli Utenti e da diffondere nei luoghi pubblici o in occasione di eventi locali;
- predisposizione e distribuzione a tutte le utenze di un calendario annuale con indicazione dei giorni e orari delle modalità delle varie raccolte;
- punti di informazione in occasione di eventi particolarmente frequentati;
- incontri informativi e forum con i cittadini in occasione dell'avvio di nuovi servizi o in momenti in cui si renda necessario rinnovare l'informazione;
- sensibilizzazione ed educazione ambientale nelle scuole finalizzata a diffondere la conoscenza e la partecipazione degli alunni rispetto alle problematiche ambientali;
- avvicinare i più piccoli all'ambiente naturale;
- educare alla coscienza e al rispetto dell'ambiente;
- responsabilizzazione e consapevolezza del ruolo giocato dai singoli individui;
- favorire una sensibilizzazione ecologica concreta e attiva.

- **Organi di tutela**

Gli utenti che rilevano inadempienze rispetto agli obblighi assunti dalla erogatrice del servizio possono rivolgersi agli uffici comunali competenti.

10. PRESTAZIONI SOGGETTE A STANDARD DI QUALITÀ

10.1 Gli obblighi di servizio

Sulla base dello schema regolatorio definito dall'Ente Territorialmente Competente, vengono esplicitati gli obblighi di servizio riportati nella Tabella 2 dell'allegato A alla delibera ARERA n. 15/2022.

10.2 Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online (Articoli 19 e 22)

1. A disposizione degli utenti è operativo uno sportello conoscitivo online, accessibile dalla home page del sito internet <https://www.differenziatafondi.it/>.
2. In via Rezzola Loc. Tre Ponti sono aperti il centro di informazione dedicato alla raccolta differenziata dei rifiuti in città. Il Centro è dotato di ampio parcheggio gratuito.
3. Il Centro Informazione e gli Infopoint sono aperti secondo gli orari riportati sui rispettivi calendari ed il personale è a disposizione per soddisfare qualsiasi richiesta sulle novità e sulle attività del nuovo appalto dei servizi integrati di igiene urbana e per le indicazioni sulle modalità di conferimento dei rifiuti, oltre che consentire la segnalazione di eventuali disservizi.

10.3 Obblighi di servizio telefonico (Articoli 20 e 22)

Il gestore dell'attività di raccolta e smaltimento dei rifiuti mette a disposizione il numero verde 800.086.580 totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza o prenotare il ritiro gratuito a domicilio dei rifiuti ingombranti, RAEE, sfalci/ramaglie etc.

Inoltre, il Gestore, tramite i punti di contatto, 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.

10.4 Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi (Articoli 29 e 30)

Possono essere ritirati a domicilio gli oggetti di dimensioni medio/grandi che non devono essere abbandonati per strada come: mobili e rifiuti legnosi; elettrodomestici (frigoriferi, cucine, lavastoviglie, lavatrici, televisori, computer, telefoni etc.); materassi; materiali ferrosi (reti metalliche, metallo in

generale, biciclette, stufe a gas ed elettriche etc.).

Non rientrano in questa tipologia di rifiuti gli inerti (calcinacci, laterizi e ceramiche), bombole del gas (da riconsegnare al concessionario), gli infissi (porte blindate, finestre e porte compresi i telai, serrande) sanitari e i rifiuti domestici pericolosi.

Il servizio di ritiro degli ingombranti/RAEE è destinato esclusivamente alle utenze domestiche ad eccezione delle richieste.

Il servizio di raccolta gratuito funziona previo appuntamento mediante il numero verde 800.086.580 oppure all'indirizzo e-mail fondi@devizia.com indicando nome e cognome dell'intestatario TARI, via, numero civico ed elenco degli ingombranti da far ritirare.

A seconda dell'orario di ritiro comunicato, bisognerà lasciare di fronte al proprio portone di ingresso o al numero civico della propria abitazione, gli ingombranti concordati, ordinati in maniera tale che non siano di intralcio a veicoli e pedoni. (es. se l'appuntamento è fissato alle ore 06:00, lasciare il materiale dalle ore 22:00 del giorno antecedente al ritiro alle ore 05:00 del giorno del ritiro).

10.5 Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare (Articolo 32)

Eventuali disservizi possono essere segnalati, così come la richiesta di sostituzione o riparazione delle attrezzature per la raccolta:

- via email all'indirizzo: fondi@devizia.com
- per telefono al numero verde 800.086.580
- presso il Centro Informazioni in via Rezzola Loc. Tre Ponti

10.6 Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di cui all'Articolo 35.1 e predisposizione del Programma delle attività di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 35.2

Il gestore ha predisposto una Mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità indicando per ciascuna di esse le frazioni di rifiuti raccolte in modo differenziato.

È stato predisposto il Programma delle attività di raccolta e trasporto, da cui è 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.

Il dettaglio delle zone di raccolta e la loro calendarizzazione sarà consultabile sul sito De Vizia Fondi al seguente indirizzo: <https://www.differenziatafondi.it/>

10.7 Predisposizione di un Programma delle attività di Spazzamento e Lavaggio delle strade (Articolo 42.1)

Nell'ambito del servizio di igiene urbana è previsto lo spazzamento che è effettuato anche con spazzatrici meccanizzate. Nel corso dell'anno vengono pulite periodicamente tutte le strade cittadine previste dal contratto d'appalto.

Il dettaglio del programma di attività di spazzamento e lavaggio sarà disponibile al seguente link <https://www.differenziatafondi.it/>

Eventuali modifiche sostanziali al Programma, che comportino una variazione della frequenza di passaggio, finalizzate ad ottimizzare i tempi e i costi del servizio, saranno opportunamente tracciate e approvate dall'Ente territorialmente competente.

10.8 Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani (Articolo 48)

Al fine di effettuare eventuali segnalazioni inerenti alla sicurezza del servizio di igiene urbana è attivo il numero verde 800.086.580 secondo gli orari riportati nei rispettivi calendari di conferimento.

11. TRASPARENZA

Le informazioni sulla trasparenza previste dalla delibera ARERA 444/2019 in capo al gestore ATI De Vizia Transfer S.p.A./Urbaser S.A. sono disponibili sul sito <https://www.differenziatafondi.it/> e sul sito <https://www.deviziaarera2020.com/fondi/>.

12. LA TUTELA DELLA PRIVACY

Tutte le informazioni relative alla privacy sono reperibili alla pagina web:

<http://www.deviziatransfer.it/>

13. PUNTO DI CONTATTO CON L'UTENTE

- Email: fondi@devizia.com
- Sito Web: <http://www.deviziatransfer.it/>
- presso il Centro Informazioni in via Rezzola Loc. Tre Ponti
- per telefono al numero verde 800.086.580

14. 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 Comune e attraverso la documentazione allegata al primo documento di riscossione utile.

La Carta è disponibile sul sito internet del gestore della Raccolta e Trasporto dei rifiuti all'indirizzo <https://www.differenziatafondi.it/> nonché nella sezione del sito della trasparenza del comune <https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=D662#>, e presso la sede comunale all'indirizzo Piazza Municipio,1 04022 Fondi (LT).