



Comune di Bardinetto

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

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

Indice

| | |
|---|----|
| 1. Riferimenti normativi e di prassi amministrativa | 3 |
| 2. Cos'è la Carta della qualità del servizio e quali sono i suoi obiettivi | 4 |
| 3. Territorio di riferimento | 4 |
| 4. Principi di erogazione del servizio | 5 |
| 5. Gestori | 7 |
| 6. Posizionamento nella matrice degli schemi regolatori | 9 |
| 7. Obblighi di servizio e standard generali di qualità contrattuale e tecnica | 10 |
| 8. Modalità di erogazione del servizio | 11 |
| 8.1 Servizio di Gestione della Tariffa e Rapporto con gli Utenti | 11 |
| 8.2 Servizio di Raccolta e trasporto rifiuti | 13 |
| 8.3 Spazzamento e lavaggio delle strade | 21 |
| 9. Misure per la tutela degli utenti | 22 |
| 10. Trasparenza | 24 |
| 11. Privacy | 24 |

1. Riferimenti normativi e di prassi amministrativa

Disposizioni generali

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

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

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

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

Disposizioni relative alla Regolazione del Servizio di Igiene Urbana

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

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

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

Disposizioni comunali specifiche

Per prendere visione del **Regolamento TARI** e della **Delibera di approvazione delle tariffe** vigenti, consultare il Portale di Trasparenza per la Gestione Rifiuti.

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

La Carta di qualità del Servizio è uno strumento volto a racchiudere in un unico documento tutte le informazioni inerenti al Servizio di gestione dei rifiuti urbani.

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

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

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

3. Territorio di riferimento

La presente Carta di Qualità del Servizio ha validità per tutto il territorio del Comune di Bardineto Ligure che si estende per 27,90 kmq e conta una popolazione pari a 754 abitanti (dato al 30 novembre 2022). Il numero di contribuenti totali a cui si rivolge il servizio è di circa 870 unità.

4. Principi di erogazione del servizio

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

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 necessarie agli Utenti.

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

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

Equità

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

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.

Semplificazione delle procedure

Il Comune assume iniziative volte a garantire che la modulistica sia messa a disposizione del contribuente in tempi utili per gli adempimenti e curando che le proprie comunicazioni ed istruzioni siano comprensibili; per quanto concerne i procedimenti disciplinati autonomamente, gli uffici prevedono che il contribuente possa adempiere ai propri obblighi nelle forme più rapide, agevoli e meno onerose, soprattutto mediante il ricorso sempre maggiore all'informatizzazione dei sistemi di accesso ai servizi.

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.

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.

Efficienza ed efficacia

Il Gestore pone il massimo impegno affinché i servizi siano erogati in modo da garantire un idoneo grado di efficienza ed efficacia, ponendo in essere le condizioni e le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi, adottando in maniera continuativa soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali al raggiungimento dello scopo, compatibilmente con le risorse disponibili.

Privacy

Il Gestore si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al GDPR.

5. Gestori

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

Gestore tariffe e rapporti con gli utenti

Ufficio Tributi del Comune di Bardinetto

Indirizzo: Piazza della Chiesa 6, 17057 Bardinetto (SV)

Tel. 019 7907013

Email: areacontabile@comunediardinetto.it

PEC: milenagerini@legalmail.it

Orari al pubblico

Lunedì dalle ore 9,30 alle ore 12,30

Martedì dalle ore 15,30 alle ore 17,30

Venerdì dalle ore 9,30 alle ore 12,30 e dalle ore 15,30 alle ore 17,30

Numero verde per la richiesta di informazioni inerenti alla tariffa: **800.034.672** attivo dal lunedì al venerdì dalle 10.00 alle 12.00

Gestore raccolta e trasporto rifiuti e spazzamento e lavaggio delle strade

Il titolare delle attività di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani e di lavaggio e spazzamento delle strade è la società Servizi Ambientali Territoriali S.p.A. (di seguito SAT) alla quale gli Utenti/Cittadini possono rivolgersi per chiedere informazioni sul servizio o per presentare reclami, segnalare disservizi, prenotare i servizi di ritiro su chiamata o richiedere la consegna o la riparazione delle attrezzature di raccolta.

SAT mette a disposizione degli Utenti un **servizio telefonico** dedicato, raggiungibile al seguente numero verde: **800.966.156**

Il servizio è totalmente gratuito, sia da rete fissa che mobile, che i Cittadini possono contattare per richiedere informazioni sui servizi o prestazioni. Tale numero è attivo nei seguenti giorni ed orari:

- dal lunedì al venerdì al mattino dalle 8.30 alle 13.00
- il lunedì, martedì e giovedì pomeriggio dalle 14.30 alle 17.00
- il venerdì pomeriggio dalle 14.30 alle 16.00

Inoltre, SAT mette a disposizione degli Utenti/Cittadini anche:

- uno sportello online, raggiungibile dal sito web dell'Azienda all'indirizzo <https://www.satservizi.org/dillo-a-sat/> ;
- uno sportello fisico dedicato a tutte le altre attività previste presso la sede degli uffici in via Tommaseo, 44 - 17047 Vado Ligure (SV) aperto al pubblico nei seguenti giorni ed orari:
 - dal lunedì al venerdì al mattino dalle 10.00 alle 12.00

- su appuntamento

Di seguito si riportano le principali informazioni sulla Società:

- ragione Sociale: Servizi Ambientali Territoriali S.p.A.
- sede Legale: via Sardegna, 2 – 17047 Vado Ligure (SV)
- sede Uffici: via Tommaseo, 44 - 17047 Vado Ligure (SV)
- P. IVA: 01029990098
- telefono: 019.886664
- fax: 019.886665
- e-mail: info@satservizi.org
- posta elettronica certificata: sat.servizi@legalmail.it
- sito Web: <https://www.satservizi.org/>
- Informativa Privacy: <https://www.satservizi.org/privacy-policy/>
- e-mail del Responsabile della Protezione dei Dati: sicurezza@privacy@satservizi.org

6. Posizionamento nella matrice degli schemi regolatori

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

| | | PREVISIONI DI OBBLIGHI E STRUMENTI DI CONTROLLO IN MATERIA DI QUALITÀ TECNICA (CONTINUITÀ, REGOLARITÀ, E SICUREZZA DEL SERVIZIO) | |
|---|------------------------------|--|---|
| | | QUALITÀ TECNICA= NO | QUALITÀ TECNICA= SI |
| PREVISIONI DI OBBLIGHI IN MATERIA DI QUALITÀ CONTRATTUALE | QUALITÀ CONTRATTUALE = NO | <p style="text-align: center;">SCHEMA I</p> <p style="text-align: center;">LIVELLO QUALITATIVO MINIMO</p> | <p style="text-align: center;">SCHEMA III</p> <p style="text-align: center;">LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO</p> |
| | QUALITÀ CONTRATTUALE = SI | <p style="text-align: center;">SCHEMA II</p> <p style="text-align: center;">LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO</p> | <p style="text-align: center;">SCHEMA IV</p> <p style="text-align: center;">LIVELLO QUALITATIVO AVANZATO</p> |

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

Dal momento che il Comune, in veste di Ente territorialmente competente, ha optato per lo schema regolatorio I di cui sopra con Deliberazione di Giunta Comunale n. 23 del 18/03/2022, la Gestione dei rifiuti non è soggetta, secondo quanto disposto da ARERA rispettivamente al secondo e terzo comma art. 3 del TQRIF, a standard di qualità generali ma esclusivamente agli obblighi di servizio di cui all'APPENDICE 1 del TQRIF esposti nella seguente tabella.

| Obblighi di servizio previsti | Schema I |
|---|-------------------|
| Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all'Articolo 5 | SI |
| Modalità di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 e all'Articolo 7 | SI |
| Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui all'Articolo 10 e all'Articolo 11 | SI |
| Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 13, all'Articolo 17 e all'Articolo 18 | SI |
| Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e <i>online</i> di cui all'Articolo 19 e all'Articolo 22 | n.a. ¹ |
| Obblighi di servizio telefonico di cui all'Articolo 20 e all'Articolo 22 | SI |
| Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3) | SI |
| Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi di cui all'Articolo 29 e all'Articolo 30 | SI |
| Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all'Articolo 32 | SI |
| Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di cui all'Articolo 35.1 | SI |
| Predisposizione di un <i>Programma delle attività di raccolta e trasporto</i> di cui all'Articolo 35.2 | SI |
| Nelle gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, ovvero anche laddove l'implementazione di tali sistemi non assicuri ancora un'adeguata copertura del territorio servito, predisposizione di un <i>Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità</i> di cui agli Articoli 35.3 e 35.4 | n.a. ¹ |
| Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 36 | n.a. ¹ |
| Predisposizione di un <i>Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade</i> di cui all'Articolo 42.1 | SI |
| Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 43 | n.a. ¹ |
| Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Articolo 48 | SI |

Tutti i riferimenti indicati nella precedente tabella sono riferiti all'Allegato 1 alla Deliberazione 15/2022 del 18 gennaio 2022. L'Ente Territorialmente Competente non ha previsto al momento standard ulteriori o migliorativi.

¹ Per n.a. si intende "non applicato" allo schema di riferimento

8. Modalità di erogazione del 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, la promozione di campagne ambientali, la prevenzione della produzione di rifiuti urbani;
- **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 e del lavaggio delle strade** che comprende le operazioni di spazzamento (meccanizzato, manuale e misto) e di lavaggio 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.

8.1 Servizio di Gestione della Tariffa e Rapporto con gli Utenti

Nel Comune di Bardinetto il servizio di gestione della TARI è ricompreso tra le competenze dell'ufficio tributi; pertanto non sono destinate alla TARI specifiche risorse di personale e non è individuato un orario definito in quanto le attività sono condotte promiscuamente rispetto a quelle dell'ufficio suddetto.

La gestione del rapporto con gli utenti, per quanto attiene la tariffazione del servizio, viene erogata mediante un servizio di sportello che osserva i seguenti orari:

Lunedì dalle ore 9,30 alle ore 12,30

Martedì dalle ore 15,30 alle ore 17,30

Venerdì dalle ore 9,30 alle ore 12,30 e dalle ore 15,30 alle ore 17,30

per un totale di 10 ore settimanali.

Lo sportello telefonico è attivo negli orari di lavoro dei dipendenti addetti, per n. 36 ore settimanali.

Il numero verde per la richiesta di informazioni inerenti alla tariffa: **800.034.672** è attivo dal lunedì al venerdì dalle 10.00 alle 12.00

Le richieste ricevute dall'utenza vengono gestite ed evase in base alle vigenti disposizioni entro il termine di 30 giorni, in applicazione dell'art. 2 legge 241/1990.

Per la predisposizione del PEF e delle conseguenti tariffe, il Comune di Bardinetto si avvale del supporto di un consulente esterno.

Il servizio di gestione tariffa e rapporto con gli utenti si compone di una serie di attività riassunte nella tabella² che segue. Per ogni attività erogata nell'ambito della gestione della TARI è indicato

un parametro di valutazione della qualità del servizio reso. Al momento non sono previsti standard di qualità specifici da conseguire o livelli a cui associare una valutazione: essi potranno essere successivamente introdotti per decisione dell'Ente Territorialmente Competente o direttamente dall'Autorità. Potranno comunque essere individuate misurazioni a campione per valutare l'efficacia delle attività condotte.

| Servizi | Indicatore di qualità |
|---|--|
| Rilascio di informazioni di carattere generale (con riguardo a tariffe, scadenze, adempimenti) | <i>Tempo di riscontro dalla ricezione della richiesta</i> |
| Rilascio di informazioni relative alla specifica situazione del contribuente in forma scritta, telefonica o via email | <i>Tempo di riscontro dalla ricezione della richiesta</i> |
| Risposta a proposte o suggerimenti presentati in forma scritta | <i>Tempo di riscontro dalla ricezione della richiesta</i> |
| Inoltro delle istanze/richieste inerenti alla gestione del servizio di raccolta rifiuti e spazzamento stradale al Gestore preposto | <i>Tempo per l'inoltro dalla ricezione della richiesta</i> |
| Gestione delle dichiarazioni di apertura, variazione e cessazione | <i>Tempo di inserimento a software dalla presentazione della dichiarazione</i> |
| Gestione delle istanze per riduzioni/agevolazioni | <i>Tempo di inserimento a software dalla presentazione della dichiarazione</i> |
| Verifica sulle informazioni dichiarate dai contribuenti, anche mediante incrocio con altre banche dati disponibili | <i>Tempo di inserimento a software dalla presentazione della dichiarazione</i> |
| Predisposizione dei riscontri alle dichiarazioni/istanze di riduzione pervenute dai contribuenti | <i>Tempo di riscontro dalla ricezione della dichiarazione</i> |
| Emissione avvisi di pagamento ordinari e relativo invio tramite l'agente intermediario per la riscossione | <i>Rispetto del calendario di distribuzione avvisi di pagamento</i> |
| Riscontri presso lo sportello fisico relativi al riesame delle posizioni tributarie ed ai reclami presentati direttamente dall'utenza | <i>Minor quantità di utenti non ricevuti allo sportello</i> |
| Elaborazione di risposte motivate a reclami o richieste di rettifiche dell'importo addebitato | <i>Tempo di riscontro dalla ricezione della richiesta</i> |
| Verifica dei pagamenti e individuazione delle posizioni di morosità | <i>Tempo di verifica dalla data di versamento</i> |
| Verifica della motivazione di mancato recapito degli avvisi tornati al mittente e contestuali operazioni di correzione (es. aggiornamento dell'indirizzo di recapito) | <i>Quantità (%) avvisi controllati entro 60 giorni dal ritorno</i> |
| Gestione dei reclami connessi al mancato recapito dell'avviso di pagamento da parte dell'agente intermediario per la riscossione e rispedizione dell'atto | <i>Tempo intercorrente tra la ricezione del reclamo e la spedizione di copia dell'atto</i> |
| Predisposizione e notifica degli avvisi di accertamento | <i>Quantità (%) avvisi di accertamento emessi in relazione ai soggetti morosi</i> |
| Gestione delle istanze di revisione in autotutela degli atti (rettifica o annullamento) | <i>Tempo intercorrente tra la ricezione dell'istanza e l'invio della risposta motivata</i> |
| Gestione dei ricorsi presso le Corti di Giustizia Tributaria di Primo Grado; predisposizione costituzione in giudizio e formulazioni memorie o controdeduzioni | <i>Tempo intercorrente tra la ricezione del ricorso e la produzione di documenti processuali</i> |

| Servizi | Indicatore di qualità |
|--|--|
| Gestione delle richieste di rateizzazione dei versamenti (ordinari e accertamenti) | <i>Tempo intercorrente tra la ricezione dell'istanza e l'invio del piano rateale</i> |
| Verifica delle istanze di rimborso delle somme non dovute e disposizione di pagamento o compensazione | <i>Tempo intercorrente tra la ricezione dell'istanza e la liquidazione delle somme</i> |
| Trasmissione delle posizioni di morosità (post-accertamento) ai soggetti che si occupano di riscossione coattiva | <i>Quantità (%) di posizioni trasmesse in relazione ai soggetti morosi</i> |
| Discarico somma iscritta a ruolo o riscossa coattivamente e non dovuta | <i>Quantità (%) di posizioni discaricate in relazione ai soggetti morosi</i> |
| Gestione degli interpelli (art. 11 legge n. 212/2000 Statuto dei diritti del contribuente) | <i>Tempo intercorrente tra la ricezione dell'istanza e l'invio del riscontro</i> |
| Attività di individuazione dell'evasione tributaria (mediante invio di questionari, incroci di banche dati, altro) | <i>Quantità (%) di posizioni individuate rispetto ai contribuenti iscritti</i> |
| Aggiornamento del sito internet (con particolare riferimento alla sezione trasparenza ex Delibera 444/2019/R/Rif) | <i>Rispetto dei termini previsti dalla normativa</i> |
| Predisposizione del Piano Finanziario "grezzo" riferito alla Gestione delle tariffe e rapporti con gli utenti | <i>Rispetto dei termini previsti dalla normativa</i> |
| Predisposizione delle tariffe per l'anno in corso e degli atti di approvazione in Consiglio Comunale | <i>Rispetto dei termini previsti dalla normativa</i> |
| Aggiornamento periodico del Regolamento Comunale TARI alle disposizioni normative più recenti | <i>Rispetto dei termini previsti dalla normativa</i> |

8.2 Servizio di Raccolta e trasporto rifiuti

La raccolta dei rifiuti urbani avviene con il sistema porta a porta per tutte le utenze su tutto il territorio.

I servizi di raccolta sono descritti nell'opuscolo per la raccolta differenziata ovvero nel calendario della raccolta comunale disponibile sul sito web del Gestore (<https://satservizi.org/comune/bardinetto>) e presso lo sportello fisico.

Nel Calendario sono riportate le seguenti informazioni:

- frequenze, modalità e frazioni di rifiuti oggetto delle singole raccolte giornaliere;
- stagionalità dei servizi
- fascia oraria di esposizione dei rifiuti;
- orari e giorni di apertura del centro di raccolta.

Non ci sono variazioni in caso di festività, durante le quali il servizio viene svolto come programmato.

Stagionalità dei servizi

I servizi vengono svolti con le stesse modalità e con le stesse frequenze durante l'estate e durante l'inverno.

Raccolta porta a porta e di prossimità

Il servizio porta a porta è rivolto a tutte le utenze presenti su tutto il territorio.

Il servizio porta a porta è attivo per le frazioni di rifiuto:

- Organico delle cucine
- Carta e cartone
- Imballaggi in plastica e metalli
- Secco residuo

Per il vetro è attivo un sistema di raccolta a campane stradali.

Modalità di conferimento

Presa visione del calendario, l'utente espone i rifiuti per la raccolta nella giornata evidenziata e nella fascia oraria indicata.

Le attività di raccolta iniziano in orario notturno per terminare entro le ore 18.00 del giorno successivo al giorno di esposizione.

I contenitori ed i sacchi devono essere esposti in prossimità dell'abitazione o dell'esercizio commerciale o comunque nel punto concordato, sul ciglio della strada in luogo visibile e in modo ordinato e tale da non intralciare la mobilità pedonale e/o gli automezzi.

I rifiuti esposti oltre l'orario massimo consentito potrebbero non venire raccolti senza ciò dare diritto all'Utente di presentare alcuna segnalazione di disservizio.

I rifiuti non vengono altresì raccolti qualora non conformi e/o esposti non conformemente alle regole di raccolta (per contenuto, tipologia di sacco o contenitore, giorno di esposizione errato) senza ciò dare diritto all'Utente di presentare alcuna segnalazione di disservizio. In tal caso l'utente verrà avvisato della non conformità dell'esposizione con l'applicazione di un adesivo sul sacco non ritirato che riporta il motivo del mancato ritiro.

Il rifiuto non recuperato può essere esposto dall'Utente in modo conforme per la raccolta successiva, fatto salvo l'obbligo a cura dell'Utente medesimo di rimuovere dal suolo pubblico il rifiuto non ritirato.

Per conoscere le corrette modalità di conferimento dei rifiuti urbani al servizio di raccolta e trasporto, l'Utente può consultare le istruzioni presenti nel sito web di SAT (<https://satservizi.org/comune/bardineto>) e consultare l'opuscolo dedicato al servizio.

Di seguito vengono sinteticamente specificate le principali informazioni sulla raccolta delle diverse frazioni di rifiuti urbani.

Si invita comunque alla consultazione delle istruzioni dettagliate di cui sopra.

Raccolta frazione organica:

| | |
|-------------------|---|
| Esposizione | il materiale va conferito all'interno dei sacchetti compostabili e biodegradabili che una volta pieni devono essere riposti all'interno del mastello/contenitore marrone fornito, nel posto concordato. |
| Tipologia rifiuto | tutti i rifiuti biodegradabili scarto della preparazione del cibo e avanzi in generale, altri rifiuti biodegradabili come fazzoletti e tovaglioli di carta - filtri o fondi di caffè o the - fiori recisi - gusci d'uovo - lettiera di origine vegetale e compostabile - piccole potature di piante da interni o da terrazzo - terriccio di vasi - tappi in sughero |

Raccolta carta e cartone

| | |
|-------------------|--|
| Esposizione | il materiale va conferito sfuso all'interno del mastello di colore giallo fornito, esposto al di fuori delle pertinenze private, nel posto concordato. Le grandi scatole di cartone possono essere piegate, e posizionate accanto al sacchetto. |
| Tipologia rifiuto | astucci e fascette in cartoncino - cartoni per bevande per latte, vino, succhi, panna tipo Tetra Pak - contenitori per uova in carta - fogli di carta - fotocopie - giornali - imballaggi in cartone ondulato - libri - opuscoli - quaderni - riviste - sacchetti di carta - scatole per alimenti - scatole per detersivi - scatole per scarpe |

Raccolta imballaggi in plastica e metallo

| | |
|-------------------|---|
| Esposizione | il materiale va conferito all'interno del sacco codificato di colore giallo fornito, esposto al di fuori delle pertinenze private, nel posto concordato. |
| Tipologia rifiuto | <p>Imballaggi in plastica: bicchieri usa e getta - bottiglie per acqua e bibite - buste per alimenti - cellophane - contenitori per cosmetici - contenitori per uova in plastica - flaconi di shampoo - flaconi per detersivi - imballaggi in polistirolo - pellicole per alimenti - piatti usa e getta - retine per frutta e verdura - sacchetti per la pasta - vaschette dei salumi - vasetti per lo yogurt - vassoi in polistirolo.</p> <p>Acciaio: bombolette spray - chiusure metalliche per vasetti di vetro - contenitori per pelati - lattine per bevande - scatolette tonno - tappi a corona.</p> <p>Alluminio: bombolette spray - capsule e tappi per bottiglie di oli, vino, liquori e bibite - coperchi dello yogurt - foglio di alluminio da cucina - involucri per cioccolato - lattine per bevande - scatolette per alimenti - tubetti per conserve o prodotti di cosmetica - vaschette e contenitori per la conservazione ed il congelamento dei cibi.</p> |

Raccolta rifiuto secco residuo

| | |
|-------------------|---|
| Esposizione | Il materiale va conferito dentro dei sacchi all'interno del mastello di colore giallo fornito esposto al di fuori delle pertinenze private, nel posto concordato. |
| Tipologia rifiuto | in generale tutti i rifiuti che non hanno trovato collocazione nelle frazioni differenziate. P. es carta oleata o plastificata – CD, DVD - cocci di ceramica - giocattoli – indumenti rotti – lampadina ad incandescenza – lettiera sintetica – pannolini - assorbenti - rasoi - sacchetti per aspirapolvere – spugnette sintetiche – posate in plastica usa e getta - oggetti in plastica di piccole dimensioni diversi dagli imballaggi e diversi dai rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE). |

Frequenze dei servizi

Frequenze settimanali delle raccolte

| Rifiuto | frequenza |
|----------------------------------|----------------------|
| Organico delle cucine | 2 |
| Carta e cartone | 1 ogni due settimane |
| Imballaggi di plastica e metalli | 1 |
| Secco residuo | 1 |

Consegna delle attrezzature per la raccolta porta a porta

SAT consegna agli Utenti un KIT contenente i sacchi e le attrezzature necessarie alla corretta differenziazione del rifiuto sulla base del vigente regolamento comunale.

All'avvio del servizio verrà consegnato un KIT iniziale composto da:

- Mastello individuale giallo dotato di codice identificativo da utilizzare per la raccolta del secco residuo, della carta e degli imballaggi in plastica
- Mastello individuale marrone dotato di codice identificativo e sottolavello per il rifiuto organico

Gli utenti possono utilizzare lo sportello online o il numero verde per richiedere la consegna del KIT, anche rivolgendosi agli uffici comunali.

Il Gestore, in caso di nuova utenza, si impegna a consegnare il materiale per la raccolta entro:

- 5 giorni dalla richiesta di attivazione presentata dal Cittadino al Comune qualora non sia necessario alcun sopralluogo;
- 10 giorni lavorativi dalla richiesta di attivazione presentata dal Cittadino al Comune qualora sia necessario un sopralluogo.

Lavaggio e disinfezione dei contenitori per la raccolta porta a porta

La cura dei mastelli/contenitori individuali è affidata alle utenze che li utilizzano.

Raccolta stradale del vetro

Su tutto il territorio la raccolta del vetro viene effettuata attraverso le campane ed i contenitori di colore verde dislocati sul territorio.

Gli utenti devono conferire i rifiuti di vetro (bottiglie, barattoli, vasetti, frammenti di vetro di qualsiasi colore) sfusi nelle campane senza vincoli di giornata, rispettando l'orario di conferimento dalle ore 07.00 alle ore 22.30 per limitare il disturbo della quiete negli orari notturni.

Sono presenti sul territorio le campane di colore verde dedicate alla raccolta del vetro e la loro dislocazione è rappresentata sul sito web di SAT all'indirizzo

<https://satservizi.org/comune/bardinetto>

Nel caso di richiesta di posizionamento di ulteriori contenitori o di spostamento di contenitori già presenti, SAT effettua la verifica tecnica della fattibilità di quanto richiesto assieme agli uffici comunali e ne comunica l'esito all'Utente, entro 30 giorni dalla richiesta.

Altre raccolte sul territorio

SAT ha posizionato nel territorio del Comune:

- contenitori per la raccolta delle pile presso i negozi che vendono tali prodotti
- contenitori per la raccolta di farmaci scaduti presso le farmacie
- cassonetti per il conferimento di indumenti ed abiti usati

Informazioni su questi servizi: <https://www.satservizi.org/comune/bardinetto>

Riparazione delle attrezzature per la raccolta

In caso di danneggiamento delle attrezzature per la raccolta, l'Utente può richiedere a SAT la riparazione delle stesse attrezzature presentando una richiesta:

- tramite servizio telefonico contattando il numero verde 800.966.156
- all'indirizzo di posta scrivendo a: Servizi Ambientali Territoriali spa, via Tommaseo, 44 - 17047 Vado Ligure (SV)
- all'indirizzo di posta elettronica: info@satservizi.org
- tramite sportello online e/o sportello fisico.

A seguito della richiesta pervenuta da parte dell'Utente, il Gestore si impegna ad intervenire entro:

- 10 giorni dalla richiesta di attivazione presentata dal Cittadino al Comune qualora non sia necessario alcun sopralluogo;
- 15 giorni lavorativi dalla richiesta di attivazione presentata dal Cittadino al Comune qualora sia necessario un sopralluogo.

A risoluzione di danni che pregiudichino il conferimento, SAT si impegna ad intervenire in 48/72 ore dalla segnalazione.

Centro di raccolta

Gli utenti possono conferire i propri rifiuti presso il Centro di Raccolta comunale situato in Frazione Manoré Loc. Caragna (da SP490), Calizzano.

Gli orari di apertura del centro di raccolta sono riportati nel Calendario di raccolta comunale e comunque reperibili sul sito web di SAT (<https://www.satservizi.org/comune/bardineto>) o richiedibili tramite numero verde.

L'accesso al Centro è consentito all'intestatario della tassa rifiuti che dovrà presentare un documento di identità in corso di validità;

l'intestatario della tassa rifiuti può delegare un altro privato cittadino compilando il modulo di delega, modulo disponibile sul sito SAT

Le attività commerciali possono accedere al centro di raccolta esclusivamente con mezzi iscritti all'albo nazionale dei gestori ambientali, così come previsto dalla normativa vigente.

Le attività commerciali, per accedere al centro di raccolta dovranno seguire le indicazioni specifiche riportate nella sezione specifica del sito web dedicato alle aziende.

Si rammenta inoltre che, per motivi di sicurezza, non è possibile accedere al centro di raccolta indossando calzature aperte come sandali o ciabatte.

Tutti gli utenti potranno conferire i propri rifiuti urbani che non è stato possibile conferire all'ordinario sistema di raccolta, quali oli alimentari, cartoni, plastica, ingombranti in generale, rifiuti di apparecchiature elettroniche (RAEE), legno, sfalci, patate, metalli.

La lista completa e dettagliata dei rifiuti che è possibile conferire è disponibile sul è disponibile sul sito SAT <https://www.satservizi.org/comune/bardineto>

Servizio di ritiro su chiamata

SAT, su indicazione dell'Ente Territorialmente Competente, garantisce all'Utente il ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio a fronte del pagamento di un prezzo a titolo di rimborso spese per le attività di trasporto.

Nella tabella di seguito vengono sinteticamente specificate le principali informazioni sul servizio.

Servizio di ritiro ingombranti

SAT, su indicazione dell'Ente Territorialmente Competente, garantisce all'Utente il ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio.

Nella tabella di seguito vengono sinteticamente specificate le principali informazioni sul servizio.

Servizio di ritiro ingombranti

| | |
|-------------------|--|
| Frequenza | Servizio su prenotazione, gratuito, limitato a 12 ritiri annuali ed al conferimento di 1 pezzo grande o 3 pezzi di medie dimensioni per ogni ritiro |
| Esposizione | A bordo strada |
| Tipologia rifiuto | Sfalci e potature, rifiuti metallici – rifiuti ingombranti – RAEE (rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche) – frigoriferi e congelatori – pneumatici fuori uso – rifiuti legnosi |

La prenotazione degli sfalci e delle potature può essere effettuata solamente a partire dal mese di maggio fino al mese di settembre.

L'Utente può prenotare il servizio:

- tramite servizio telefonico contattando il numero verde 800.966.156
- scrivendo all'indirizzo di posta elettronica: info@satservizi.org
- tramite sportello online e/o sportello fisico.

Il Gestore si impegna ad eseguire la prestazione richiesta entro un tempo massimo di 15 giorni lavorativi dalla richiesta dell'Utente.

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, SAT garantisce il proprio impegno ad intervenire per sopperire al mancato servizio non oltre le:

- 24 ore per la raccolta domiciliare;
- per la raccolta stradale e di prossimità:
 - 24 ore ove nelle zone di pregio e/o a elevata densità abitativa e/o in periodi dell'anno con elevata affluenza turistica e, in ogni caso, per la frazione organica nei mesi di giugno, luglio e agosto;
 - 72 ore nelle zone con media o bassa intensità abitativa e per le altre frazioni, inclusa la frazione organica nei restanti mesi dell'anno.

Disservizi

Eccetto il caso di mancato servizio per non conformità del rifiuto esposto, in caso di mancato o incompleto svolgimento del servizio di raccolta che provochi disagi all'Utente o interruzioni del servizio - senza, tuttavia, generare situazioni di pericolo per l'ambiente e/o le persone e/o le cose - l'Utente può segnalare il disservizio:

- contattando il servizio telefonico al numero verde 800.966.156
- scrivendo all'indirizzo di posta elettronica: info@satservizi.org
- scrivendo all'indirizzo di posta ordinaria: Servizi Ambientali Territoriali Spa, via Tommaseo, 44 - 17047 Vado Ligure (SV)
- tramite sportello online e/o sportello fisico.

SAT si impegna a garantire la risoluzione del disservizio:

- entro 5 giorni dalla segnalazione ricevuta qualora l'intervento di risoluzione non preveda alcun sopralluogo;
- entro 10 giorni dalla segnalazione ricevuta qualora l'intervento di risoluzione necessiti di un sopralluogo.

Pronto Intervento

SAT mette a disposizione dei cittadini il numero verde di Pronto Intervento dedicato esclusivamente alle segnalazioni di situazioni che possono generare PERICOLO inerenti il servizio, laddove si configurino criticità in tema di sicurezza per le persone e/o degrado o che impattano sulle condizioni igienico-sanitarie:

800.078.528

Il numero è gratuito e raggiungibile 24 ore su 24 – sia da rete fissa che da rete mobile.

In particolare, contattando tale numero verde gli Utenti/Cittadini possono attivare richieste di Pronto Intervento afferenti alle richieste di pronto intervento per errato posizionamento o rovesciamento dei cassonetti della raccolta stradale e di prossimità o dei cestini, nel caso in cui costituiscano impedimento alla normale viabilità.

SAT si impegna ad intervenire tempestivamente per risolvere ogni richiesta di Pronto Intervento raggiungendo il luogo d'intervento entro 4 ore dalla ricezione della richiesta e, qualora sia necessario procedere alla caratterizzazione dei rifiuti abbandonati ai fini della loro rimozione, procederà entro quattro (4) ore dall'arrivo sul luogo della chiamata alla messa in sicurezza ed al confinamento dell'area, garantendo la protezione di ambiente e/o persone e/o cose. In tal caso il Gestore si impegna a rimuovere i rifiuti entro quindici (15) giorni lavorativi dalla messa in sicurezza dell'area.

Per le altre casistiche relative al pronto intervento:

- a) rimozione dei rifiuti abbandonati che presentino criticità in tema di sicurezza, ostacolano la normale viabilità o generino situazioni di degrado o impattino sulle condizioni igienico-sanitarie;
- b) rimozione dei rifiuti stradali in seguito a incidenti, laddove ostacolano la normale viabilità o creino situazioni di pericolo;

gli utenti dovranno fare riferimento all'Ufficio Tecnico comunale in collaborazione con il Servizio Manutenzione e viabilità del Comune di Bardinetto.

8.3 Spazzamento e lavaggio delle strade

SAT non svolge servizi di spazzamento e lavaggio delle strade

9. Misure per la tutela degli utenti

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

L'utente può presentare al gestore della tariffa e rapporto con gli utenti eventuali richieste scritte di informazioni, di rettifica degli importi addebitati, segnalazioni di disservizi e reclami. I moduli dedicati sono disponibili:

- per quanto riguarda la Gestione della Tariffa presso lo Sportello fisico dell'Ufficio Tributi, o scaricabili dalla sezione trasparenza rifiuti del sito istituzionale del Comune.
- per quanto riguarda la Gestione della Raccolta l'Utente può presentare una richiesta scritta di informazioni o un reclamo scritto a SAT relativo alle attività di raccolta e trasporto rifiuti e di lavaggio e spazzamento delle strade attraverso le seguenti modalità:
 - compilando ed inviando online il modulo sul sito web del Gestore (<https://www.satservizi.org/dillo-a-sat/>)
 - scaricando il modulo dedicato, disponibile sul sito web del Gestore (<https://www.satservizi.org/dillo-a-sat/>) o disponibile presso lo sportello fisico. Una volta compilato, il modulo deve essere inviato a SAT tramite uno dei seguenti canali:
 - all'indirizzo postale: Servizi Ambientali Territoriali spa, via Tommaseo, 44 - 17047 Vado Ligure (SV)
 - all'indirizzo di posta elettronica: info@satservizi.org
 - al numero di fax: 019.886665

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

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

I gestori si impegnano inoltre a rispondere ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni con risposte motivate, complete, chiare e comprensibili entro 30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento del reclamo stesso.

Modalità per adire le vie conciliative e giudiziarie

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

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

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

Per controversie di valore imposta dovuta inferiore a cinquantamila euro la proposizione del ricorso produce anche gli effetti del reclamo e può contenere l'eventuale proposta di mediazione con rideterminazione dell'ammontare della pretesa tributaria, ai sensi dell'art. 17-bis del D.Lgs. 446/1997, come riformulato dall'art. 9 del D.Lgs. 156/2015. Lo stesso deve essere inoltrato al Comune di Bardinetto entro 60 gg dalla notificazione dell'atto impugnato, a mezzo PEC al seguente indirizzo *milenagerini@legalmail.it*. L'attività istruttoria dovrà essere conclusa entro il termine di 90 giorni dalla notificazione al Comune del ricorso. Durante tale periodo il ricorso alla Corte di Giustizia Tributaria di Primo Grado non è procedibile e i termini per il versamento delle somme dovute sono sospesi. Trascorso questo termine senza esiti positivi, entro 30 gg. è necessaria la costituzione in giudizio da parte del ricorrente, che si attiva con il deposito in Corte di Giustizia Tributaria di Primo Grado del ricorso sempre secondo le procedure del sistema telematico secondo quanto disposto dalle vigenti disposizioni normative.

10. Trasparenza

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

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

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

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

11. Privacy

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