CLRE/2023/2 del 12 aprile 2023

CONSIGLIO LOCALE DI REGGIO EMILIA

Oggetto: **Servizio Gestione Rifiuti Urbani – Carta della Qualità del servizio integrato di gestione rifiuti urbani ai sensi dell'art. 5 del Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF) - allegato A alla Deliberazione ARERA n. 15/2022/R/RIF. Bacino territoriale composto dai comuni di Boretto, Brescello, Gualtieri, Guastalla, Luzzara, Novellara, Poviglio e Reggiolo, gestito da S.A.Ba.R. Servizi S.r.l.**

IL COORDINATORE
F.to Nico Giberti

CLRE/2023/2

CONSIGLIO LOCALE DI REGGIO EMILIA

L'anno **2023** il giorno **12** del mese di **aprile** alle ore **16:30** mediante videoconferenza il Consiglio Locale di Reggio Emilia, convocato con lettera PG.AT/2023/0003612 del 06/04/2023. Risultano presenti all'appello:

Comune	Cognome e Nome	Qualifica	Presenti	Quote
ALBINEA	Giberti Nico	Sindaco	SI	1,5684
BAGNOLO IN PIANO	Paoli Gianluca	Sindaco	SI	1,6866
BAISO	Spezzani Fabio	Delegato	SI	0,7102
BIBBIANO	Bellelli Loretta	Delegato	SI	1,7833
BORETTO			NO	1,0190
BRESCELLO			NO	1,0832
CADELBOSCO DI SOPRA	Bellaria Luigi	Sindaco	SI	1,8570
CAMPAGNOLA EMILIA	Sola Stefania	Delegato	SI	1,0609
CAMPEGINE			NO	1,0351
CANOSSA	Bezzi Cristian	Delegato	SI	0,7856
CARPINETI	Borghi Tiziano	Sindaco	SI	0,8115
CASALGRANDE			NO	3,1255
CASINA			NO	0,9092
CASTELLARANO			NO	2,5794
CASTELNOVO DI SOTTO			NO	1,5117
CASTELNOVO NE' MONTI			NO	1,8060
CAVRIAGO	Bedogni Francesca	Sindaco	SI	1,7312
CORREGGIO	Cabrini Carlo	Commissario Vicario	SI	4,0834
FABBRICO	Ferrari Roberto	Sindaco	SI	1,2326

Comune	Cognome e Nome	Qualifica	Presenti	Quote
GATTATICO	Ronzoni Luca	Sindaco	SI	1,0938
GUALTIERI	Begamini Renzo	Sindaco	SI	1,1828
GUASTALLA	Verona Camilla	Sindaco	SI	2,4785
LUZZARA	Sottili Elisabetta	Sindaco	SI	1,5103
MONTECCHIO EMILIA			NO	1,8182
NOVELLARA	Carletti Elena	Sindaco	SI	2,2758
POVIGLIO	Ferraroni Cristina	Sindaco	SI	1,3055
QUATTRO CASTELLA	Olmi Alberto	Sindaco	SI	2,2353
REGGIO EMILIA	DeFranco Lanfranco	Delegato	SI	26,3332
REGGIOLO			NO	1,6200
RIO SALICETO	Malavasi Lucio	Sindaco	SI	1,1377
ROLO	Nasi Luca	Sindaco	SI	0,8373
RUBIERA	Massari Federico	Delegato	SI	2,4975
SAN MARTINO IN RIO	Fuccio Paolo	Sindaco	SI	1,4789
SAN POLO D'ENZA	Cavatorti Elisa	Delegato	SI	1,1646
SANT'ILARIO D'ENZA	Perucchetti Carlo	Sindaco	SI	1,9422
SCANDIANO	Leonardi Elisabetta	Delegato	SI	4,1863
TOANO	Volpi Vincenzo	Sindaco	SI	0,8488
VENTASSO			NO	0,8251
VETTO	Ruffini Aronne	Delegato	SI	0,4889
VEZZANO SUL CROSTOLO	Vescovi Stefano	Sindaco	SI	0,8777
VIANO	Borghi Nello	Sindaco	SI	0,7301
VILLAMINOZZO			NO	0,7517
PROVINCIA di REGGIO			NO	10,0000

Comune	Cognome e Nome	Qualifica	Presenti	Quote
EMILIA				

Presenti n. 30 quote 71.9158
Assenti n. 13 quote 28.0842

Riconosciuta la validità della seduta, Nico Giberti, in qualità di Coordinatore del Consiglio Locale, assume la presidenza della presente riunione ed invita a passare alla trattazione dell'o.d.g.:

Oggetto: **Servizio Gestione Rifiuti Urbani – Carta della Qualità del servizio integrato di gestione rifiuti urbani ai sensi dell'art. 5 del Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF) - allegato A alla Deliberazione ARERA n. 15/2022/R/RIF. Bacino territoriale composto dai comuni di Boretto, Brescello, Gualtieri, Guastalla, Luzzara, Novellara, Poviglio e Reggiolo, gestito da S.A.Ba.R. Servizi S.r.l.**

Visti:

- il D.lgs. 3 aprile 2006, n. 152, recante "Norme in materia ambientale";
- la L.R. 6 settembre 1999, n. 25, recante "Delimitazione degli ambiti territoriali ottimali e disciplina delle forme di cooperazione tra gli Enti Locali per l'organizzazione del Servizio idrico integrato e del Servizio di gestione dei rifiuti urbani";
- la L.R. 23 dicembre 2011, n. 23, recante "Norme di organizzazione territoriale delle funzioni relative ai servizi pubblici locali dell'ambiente";
- la L.R. 5 ottobre 2015, n. 16 e s.m.i.; la L.R. Emilia-Romagna n. 23/2011 di istituzione dell'Agenzia territoriale dell'Emilia-Romagna per i servizi idrici e rifiuti (ATERSIR), cui partecipano obbligatoriamente tutti gli Enti Locali della Regione per l'esercizio associato delle funzioni relative al servizio idrico integrato e al servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui al d.lgs. n. 152/2006, che ha dettato disposizioni per la regolazione dei medesimi servizi;

Preso atto che la deliberazione ARERA 18 gennaio 2022 n. 15/2022/R/RIF recante "Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani" ed in particolare l'allegato "Testo Unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF)" che, all'art. 5 "Carta della Qualità", stabilisce che l'Ente territorialmente competente approva per ogni singola gestione un'unica Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani e che, successivamente, tale Carta debba essere pubblicata sul sito web del Gestore integrato ovvero di ciascun Gestore dei singoli servizi che lo compongono;

Considerato che il TQRIF si applica dal 1° gennaio 2023 (art. 1.2 della Deliberazione ARERA 15/2022) e ciascun Gestore, tenuto ad applicare le disposizioni del Testo Unico sulla qualità tecnica e contrattuale del servizio rifiuti, deve predisporre il contenuto della propria

Carta di qualità per i servizi di propria competenza da trasmettere all'Ente Territorialmente Competente -entro congrui termini- ai fini dell'adempimento per l'integrazione di ogni Carta di qualità del singolo servizio in un unico testo coordinato per la successiva pubblicazione;

Richiamate:

- la deliberazione del Consiglio di Ambito n. 11 del 11 aprile 2022, con cui in prima applicazione del TQRIF, per tutte le gestioni dell'ATO Emilia Romagna, si sono determinati gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica che devono essere rispettati, per ciascuna "gestione" (come definita all'art. 1 – Definizioni del TQRIF) dal gestore del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dai gestori dei singoli servizi che lo compongono, individuando il posizionamento della gestione nello SCHEMA I della matrice di cui alla tabella 1 allegata al TQRIF, e fatti salvi obblighi e livelli qualitativi già previsti nel Contratto di servizio e/o nella Carta della qualità vigente/i che devono essere in ogni caso garantiti;
- la precedente delibera del Consiglio di Ambito n. 138 del 30 dicembre 2022 recante "Schema tipo della Carta della Qualità nel settore rifiuti urbani ai sensi della Deliberazione ARERA 15/2022 (TQRIF)" con la quale è stato approvato lo schema tipo di riferimento per i Gestori e per i Comuni dell'Ambito Territoriale Ottimale della Regione Emilia-Romagna ai fini della redazione, per ogni bacino di gestione, di Carte della Qualità conformi alle disposizioni del citato TQRIF, riportanti il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori, e contenenti, con riferimento a ciascun servizio, l'indicazione degli obblighi di servizio, degli indicatori e relativi standard di qualità contrattuale e tecnica previsti dall'Autorità, nonché degli standard ulteriori o migliorativi previsti dall'Ente territorialmente competente;

Considerato che, con riferimento all'analisi sul servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani che comprende la gestione delle attività di raccolta e trasporto, lo spazzamento e lavaggio strade, nonché la gestione tariffe e rapporti con gli utenti, sono stati individuati i seguenti soggetti qualificabili, secondo la definizione di cui all'art. 1.1 del MTR-2, come Gestori del servizio integrato rifiuti urbani e, pertanto, tenuti alla trasmissione della Carta di qualità per il servizio rispettivamente gestito in conformità ai principi del TQIRF di cui alla Deliberazione ARERA 15/2022:

- S.A.Ba.R. Servizi S.r.l., per la gestione del servizio integrato rifiuti nella parte di raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio strade, (affidatario diretto con contratto sottoscritto in data 29 dicembre 2021 ed avente decorrenza dal 1° gennaio 2022 al 31 dicembre 2036);
- i Comuni di Boretto, Brescello, Gualtieri, Guastalla, Luzzara, Novellara, Poviglio e Reggiolo, in qualità di gestori del servizio integrato rifiuti per la parte di gestione delle tariffe e dei rapporti con gli utenti;

Viste le note P.G. n. 153 del 10 gennaio 2023 e P.G. n. 746 del 26/01/2023, trasmesse a mezzo PEC rispettivamente a Comuni e Gestori con le quali l'Agenzia ha chiesto di trasmettere ogni informazione utile alla redazione delle carte della Qualità secondo lo schema approvato con delibera di Consiglio di Ambito n. 138/2022;

Verificato che tutti i gestori sopra individuati hanno provveduto alla trasmissione dei dati

relativi alla Carta di qualità entro termini congrui per procedere all'approvazione dell'unica Carta di qualità del servizio integrato dei rifiuti urbani del bacino e conformemente ai principi disposti dal TQRIF;

Rilevato che l'Agenzia ha proceduto ad integrare le informazioni ed i dati pervenuti dai Gestori afferenti al bacino in un'unica Carta di qualità del servizio integrato dei rifiuti urbani, secondo le disposizioni di cui all'art. 5.1 del TQRIF, quale allegato alla presente delibera;

Preso atto che, ai sensi dell'art. 5.2 TQRIF, l'unica Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani oggetto di approvazione deve essere pubblicata ai sensi dell'articolo 3 del TITR sul sito web del gestore del servizio integrato, ovvero di ciascun gestore dei singoli servizi che lo compongono;

Considerato quindi di procedere all'adempimento previsto dal richiamato articolo 5 dell'Allegato A "Testo Unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF)" alla Deliberazione ARERA 18 gennaio 2022 n° 15/2022/R/RIF recante: "Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani";

Ritenuto di sottoporre al Consiglio Locale per formale presa d'atto, la Carta di Qualità della gestione del servizio integrato dei rifiuti urbani del bacino composto dai comuni di Boretto, Brescello, Gualtieri, Guastalla, Luzzara, Novellara, Poviglio e Reggiolo, gestito da S.A.Ba.R. Servizi S.r.l., allegata alla presente Deliberazione, a disciplina degli obblighi di qualità contrattuale e tecnica a carico dei Gestori del servizio, conformemente ai principi di cui al TQRIF e allo Schema di livello qualitativo approvato con deliberazione del Consiglio d'Ambito n. 11/2022;

Dato atto che la presente deliberazione non comporta impegno di spesa o diminuzione dell'entrata e che pertanto non è richiesto il parere in ordine alla regolarità contabile, a sensi dell'art. 49, comma 1, del D.lgs. n. 267/2000 e s.m.i.;

Tutto ciò premesso, **a voti palesi e unanimi** (precisando che il sindaco di Carpineti non era presente al momento del voto), per totali quote 71,1043

DELIBERA

1. Di prendere atto, richiamate integralmente le premesse al presente atto, della Carta di Qualità della gestione del servizio integrato dei rifiuti urbani dei comuni di Boretto, Brescello, Gualtieri, Guastalla, Luzzara, Novellara, Poviglio e Reggiolo, gestito da S.A.Ba.R. Servizi S.r.l. allegata alla presente Deliberazione, a disciplina degli obblighi di qualità contrattuale e tecnica a carico dei Gestori del servizio, conformemente ai principi di cui al TQRIF previsti dall'art. 5 dell'Allegato A "*Testo Unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF)*" della Deliberazione ARERA 18 gennaio 2022 n° 1 5/2022/R/RIF, e allo Schema di livello qualitativo approvato con propria deliberazione n. 11/2022;

2. Di trasmettere il presente provvedimento al Consiglio d'Ambito per quanto di competenza e ai competenti uffici dell'Agenzia per gli adempimenti connessi e conseguenti;
3. di dichiarare l'immediata eseguibilità della presente deliberazione ai sensi dell'art. 134, comma 4, del D.lgs. n. 267/2000, posta l'urgenza di provvedere.

Allegato alla deliberazione del Consiglio Locale di Reggio Emilia n. 2 del 12 aprile 2023

Oggetto: **Servizio Gestione Rifiuti Urbani – Carta della Qualità del servizio integrato di gestione rifiuti urbani ai sensi dell'art. 5 del Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF) - allegato A alla Deliberazione ARERA n. 15/2022/R/RIF. Bacino territoriale composto dai comuni di Boretto, Brescello, Gualtieri, Guastalla, Luzzara, Novellara, Poviglio e Reggiolo, gestito da S.A.Ba.R. Servizi S.r.l.**

Si esprime parere favorevole in ordine alla regolarità tecnica, attestante la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa, della presente proposta di deliberazione, ai sensi degli articoli 49, comma 1, e 147-*bis*, comma 1, del D.lgs. 18 agosto 2000 n. 267.

Il Dirigente
Area Servizio Gestione Rifiuti Urbani
F.to Paolo Carini

Bologna, 12/04/2023

CARTA DELLA QUALITA'

BACINO di S.A.BA.R. SERVIZI S.r.l.

Comuni di Boretto, Brescello, Gualtieri, Guastalla, Luzzara, Novellara, Poviglio, Reggiolo (RE)

AMBITO TERRITORIALE REGIONE EMILIA-ROMAGNA

Approvato con delibera del Consiglio d'Ambito n°…..del……..

Sommario

Sezione I – Introduzione 4
1- OGGETTO ED AMBITO DI APPLICAZIONE 4
2- PRESENTAZIONE DEI GESTORI 5
2.1 Assetto Societario 6
2.2 Servizi erogati 6
3- POSIZIONAMENTO NELLO SCHEMA REGOLATORIO DI RIFERIMENTO E OBBLIGHI RELATIVI 7
4- VALIDITÀ DELLA CARTA DEL QUALITA' 9
Sezione II - Principi fondamentali 10
5- EGUAGLIANZA 10
6- IMPARZIALITÀ 11
7- CONTINUITÀ 11
8- PARTECIPAZIONE 11
9- EFFICIENZA ED EFFICACIA 12
10- CORTESIA 12
11- CHIAREZZA E TRASPARENZA 12
12- QUALITA', SICUREZZA E RISPETTO DELL'AMBIENTE E DELLA SALUTE 12
13- PRIVACY 12
Sezione III - Modalità di effettuazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani 13
14- PREMESSA 13
15- IL SISTEMA DI GESTIONE DEI RIFIUTI: PRINCIPI DI RESPONSABILITA' DELLA DIFFERENZIAZIONE DEI RIFIUTI URBANI 14
16- SERVIZIO DI RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI INDIFFERENZIATI (RIFIUTO URBANO RESIDUALE) 16
17- SERVIZIO DI PULIZIA E LAVAGGIO DEL SUOLO PUBBLICO 16
Sezione IV - Obblighi e standard di qualita' tecnica del servizio 17
18- PREMESSA 17
19- IGIENICITA' DEI CONTENITORI 17
20- CONTROLLO E RIPRISTINO DELLA FUNZIONALITÀ DEI CONTENITORI STRADALI 18
21- RICHIESTA DI POSIZIONAMENTO O SPOSTAMENTO DEI CONTENITORI 18
22- SITUAZIONI DI PERICOLO STRADALE 18
23- FASCIA DI PUNTUALITÀ PER GLI APPUNTAMENTI CONCORDATI 19
24- OBBLIGHI IN MATERIA DI SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA 19
25- OBBLIGHI IN MATERIA DI DISSERVIZI 20
26- RIPARAZIONE DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE 20

27- CONTINUITA' E REGOLARITA' DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO....20
28- CONTINUITA' E REGOLARITA' DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO STRADE....21
29- ALTRI SERVIZI/OBBLIGHI DI COMPETENZA DEL GESTORE....23
Sezione V – Obblighi e livelli generali di qualità contrattuale del servizio....23
30- MODALITA' DI ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO....23
31- TEMPO DI CONSEGNA DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA....24
32- RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DI IMPORTI ADDEBITATI....25
33- CONTATTO CON L'UTENTE....26
Servizio fisico e on line....26
Servizio telefonico....27
34- MODALITA' E PERIODICITA' DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONI E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI....27
Termine per il pagamento....27
Modalità e strumenti di pagamento....27
Periodicità di riscossione....28
Modalità e tempo di rettifica degli importi non dovuti....28
35- MOROSITÀ, PENALITÀ E CONTROLLO DEL CREDITO INSOLUTO....28
36- FACILITAZIONI PER PARTICOLARI CATEGORIE DI UTENTI....28
Sezione VI - Rapporti con l'utenza e tutela dell'utente....29
37- SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE....29
38- INFORMAZIONE AGLI UTENTI (INTEGRATA CON IL TITR)....29
39- DOCUMENTI DI RISCOSSIONE....29
40- VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO EROGATO DAL GESTORE DEL SERVIZIO DI RACCOLTA RIFIUTI....29
41- CONCILIAZIONE PARITETICA RELATIVA ALLA GESTIONE DEL SERVIZIO DI RACCOLTA RIFIUTI....30
42- INDENNIZZI RELATIVI AL SERVIZIO DI RACCOLTA RIFIUTI E RAPPORTO CON GLI UTENTI....30
43- INFORMAZIONI UTILI DEL GESTORE INDUSTRIALE....32
44- GLOSSARIO....32
45- FAQ....39

SEZIONE I – INTRODUZIONE

1- OGGETTO ED AMBITO DI APPLICAZIONE

La Carta della Qualità è il documento attraverso il quale i gestori, in qualità di erogatori di pubblico servizio, indicano i principi fondamentali e gli standard di qualità del servizio e dichiarano agli utenti gli impegni che assumono per garantire il miglioramento della qualità dei servizi, sulla base di quanto definito dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito ARERA), il regolatore nazionale, e l'Agenzia Territoriale dell'Emilia Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti (di seguito Atersir), il soggetto pubblico di regolazione del servizio.

La Carta della qualità in particolare:

- riporta i riferimenti del gestore del servizio integrato o, nel caso le attività incluse nel servizio integrato siano svolte da soggetti distinti, i gestori delle singole attività;
- individua il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori;
- indica il periodo di validità del documento;
- individua i principi fondamentali cui deve attenersi il gestore nella gestione del servizio rifiuti urbani;
- riepiloga gli obblighi di servizio, degli indicatori e relativi standard di qualità previsti da ARERA, nonché standard ulteriori o migliorativi previsti dall'Ente territorialmente competente, che il gestore si impegna a rispettare nel condurre le proprie attività e le modalità di fruizione degli stessi da parte dell'utenza;
- riporta le regole di relazione fra utenti e gestori del servizio;
- fornisce ulteriori informazioni per agevolare gli utenti.

La Carta deve intendersi integrativa dei seguenti documenti con particolare riferimento agli aspetti quali-quantitativi dei servizi, compresi gli standard di qualità che il gestore si impegna a rispettare:

- la convenzione di servizio stipulata tra Atersir ed il gestore che definisce diritti e obblighi delle parti;

- il disciplinare tecnico del servizio di gestione rifiuti;

- il regolamento del servizio di gestione rifiuti vigente ove sono stabilite le modalità del servizio di raccolta, trasporto e conferimento dei rifiuti al fine di garantire una distinta gestione delle diverse frazioni dei rifiuti e promuoverne il recupero;

La Carta della qualità approvata da Atersir – sentito il Comitato Consultivo degli Utenti - ed applicata dal gestore, per i servizi erogati nei Comuni appartenenti al territorio di competenza dell'Agenzia stessa, è stata emessa in adempimento della normativa di seguito indicata:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";

- Legge Regionale dell'Emilia-Romagna n 27/1994 e ss.mm. "Disciplina smaltimento rifiuti";

- Art. 11 comma 2 legge 30 luglio 1999 n. 286, come modificato dal D.Lgs.150/2009 “Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n.59”;

- Deliberazione Giunta Regionale n. 1620/01 “Approvazione dei criteri ed indirizzi regionali per la pianificazione e la gestione rifiuti”;

- Decreto legislativo n. 152 del 3 aprile 2006 “Norme in materia ambientale”, parte quarta “Norme in materia di gestione dei rifiuti e di bonifica dei siti inquinati” e s.m.i;

- Legge n. 244/2007 (legge finanziaria per il 2008) art. 2 comma 461;

- Legge Regionale dell’Emilia-Romagna n. 23/2011 “Norme di organizzazione territoriale delle funzioni relative ai servizi pubblici locali dell'ambiente” ed in particolare all’art. 7 comma 5 lett. l);

- Delibera ARERA 15/2022/R/rif e relativo Allegato A, “Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani” (di seguito TQRIF);

- Delibera del Consiglio d’Ambito di ATERSIR CAMB/2022/11 dell’11 aprile 2022 recante “Servizio Gestione Rifiuti. Prima applicazione del Testo Unico della Qualità nel settore rifiuti urbani (TQRIF) di ARERA”;

- Delibera del Consiglio d’Ambito di ATERSIR CAMB/2022/138 del 30 dicembre 2022 recante “Schema tipo della Carta della Qualità nel settore rifiuti urbani ai sensi della Deliberazione ARERA 15/2022 (TQRIF)”

La presente Carta della qualità, considerate le peculiarità di ciascun territorio locale servito, è completata da apposito materiale informativo reso disponibile presso gli Uffici comunali e/o presso gli sportelli del gestore industriale e/o sui siti internet degli stessi.

Nel materiale informativo si indicano per ciascun Comune:

a) le modalità specifiche di erogazione del servizio;
b) gli orari di apertura al pubblico dei centri di raccolta e di eventuali servizi integrativi, comunque resi autonomamente disponibili sul sito internet del gestore www.sabar.it;
c) l’ubicazione e gli orari di apertura al pubblico degli sportelli fisici più prossimi al Comune comunque resi disponibili sul sito internet del gestore www.sabar.it.

2- PRESENTAZIONE DEI GESTORI

Sono tenuti al rispetto delle disposizioni della presente carta della qualità:

- i gestori del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani e della tariffa corrispettiva puntuale ai sensi dell’art 1 co 668 L n. 147/2013;
- gli affidatari dei singoli servizi che lo compongono (raccolta, trasporto, spazzamento e lavaggio strade), qualora le attività del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani

siano gestite da soggetti distinti all'interno di un raggruppamento temporaneo di imprese;
- i Comuni che gestiscono segmenti del servizio in economia o attraverso altre forme di affidamento
- I Comuni che gestiscono l'attività di riscossione della tariffa ed il rapporto con l'utenza;

E' considerato gestore ai fini dell'adempimento agli obblighi di registrazione, comunicazione, verificabilità, rendicontazione degli standard di qualità tecnica e contrattuale verso ATERSIR ed ARERA, ai sensi degli artt. 56,57,58 dell'all. A TQrif alla delibera ARERA n. 15 /2022:

- il gestore del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani e della riscossione diretta della Tariffa ai sensi dell'art 1 co 668 L n. 147/2013;
- i Comuni che gestiscono segmenti del servizio rifiuti in economia o attraverso altre forme di affidamento;
- i Comuni che gestiscono l'attività di riscossione della tariffa rifiuti ed il rapporto con gli utenti

2.1 Assetto Societario

S.A.BA.R. Servizi S.r.l. e una società partecipata da otto Comuni della provincia di Reggio Emilia, del territorio della cosiddetta Bassa Reggiana: Boretto, Brescello, Gualtieri, Guastalla, Luzzara, Novellara, Poviglio e Reggiolo.
Gli 8 Comuni soci esercitano la direzione ed il controllo della Società, che ha come sua missione l'organizzazione, la promozione e la gestione e/o esecuzione dei servizi legati al ciclo di gestione dei rifiuti, alla gestione dell'illuminazione pubblica, dei cimiteri e di altri servizi affidati in house providing e svolti in favore degli stessi Comuni.

La società ha per oggetto, esclusivamente nell'interesse degli 8 Comuni soci e del territorio servito, l'organizzazione, la promozione, la gestione e/o l'esecuzione in forma diretta dei servizi di seguito indicati:

- Raccolta, trasporto, recupero e riciclaggio e smaltimento dei rifiuti;
- Spazzamento strade con raccolta dei rifiuti e loro smaltimento;
- Gestione centri di raccolta per lo stoccaggio dei materiali oggetto di recupero e altri servizi accessori di igiene urbana;
- L'Autotrasporto di rifiuti o cose per conto terzi;
- Gestione Centri del riuso.

2.2 Servizi erogati

La società nasce con la creazione della discarica comunale nel 1982, a seguito dell'emanazione del DPR 915/82, che recepisce direttive comunitarie in materia di smaltimento rifiuti e per volontà degli 8 Comuni dell'ex "Comprensorio della Bassa Reggiana", ovvero Boretto, Brescello, Gualtieri, Guastalla, Luzzara, Novellara, Poviglio e Reggiolo.
L'attività di smaltimento rifiuti in discarica ha inizio nel marzo 1983.
La gestione dell'impianto, fino al settembre del 1994, è stata condotta dal Comune di Novellara, con la collaborazione di una cooperativa di lavoratori agricoli, la CILA, alla quale vengono affidati tutti i lavori all'interno del cantiere.

Nel frattempo, grazie alla Legge 142/90, che rilascia ai comuni la possibilità di costruire società, avanza la volontà di affidare la gestione della discarica e della raccolta dei rifiuti nei Comuni ad un unico soggetto. Il motivo principale che spinge gli amministratori dei Comuni soci verso tale scelta è rappresentato dalla necessità di costruire un organo direzionale autonomo, capace di garantire servizi più efficienti e di assumere un ruolo di rilievo nelle politiche ambientali sul territorio dei Comuni interessati.

Il 10 Gennaio 2011 la S.A.BA.R. S.p.A. si scinde in 2 società:

- La S.A.BA.R. S.p.A. che si continua ad occuparsi della gestione dell'impianto di Via Levata, 64 a Novellara (RE)
- La S.A.BA.R. Servizi S.r.l. che rileva il ramo d'azienda della raccolta, dei servizi e della gestione dei Centri di Raccolta

Dalla sua nascita, in accordo con le amministrazioni comunali, la gestione e la raccolta dei rifiuti urbani, quali carta e cartone, plastica, indifferenziato, organico e vetro, è stata avviata tramite raccolta con contenitori stradali.
Nel 2007 è stato avviato un progetto di raccolta rifiuto porta a porta nei centri di Novellara e Guastalla, per tutte e 5 le frazioni di rifiuto. Visto il risultato positivo di tale progetto, nel corso dei successivi anni è stata impostata in tutti i comuni, la raccolta porta a porta, solo della frazione di rifiuti organici ed indifferenziati, ad eccezione di centri storici di Novellara e Guastalla:

- 2012 avviata nei Comuni di Poviglio e Brescello;
- 2013 nel Comune di Boretto;
- 2014 nel Comune di Gualtieri;
- 2015 nel Comune di Guastalla;
- 2017 nei Comuni di Luzzara e Reggiolo;
- 2018 nel Comune di Novellara.

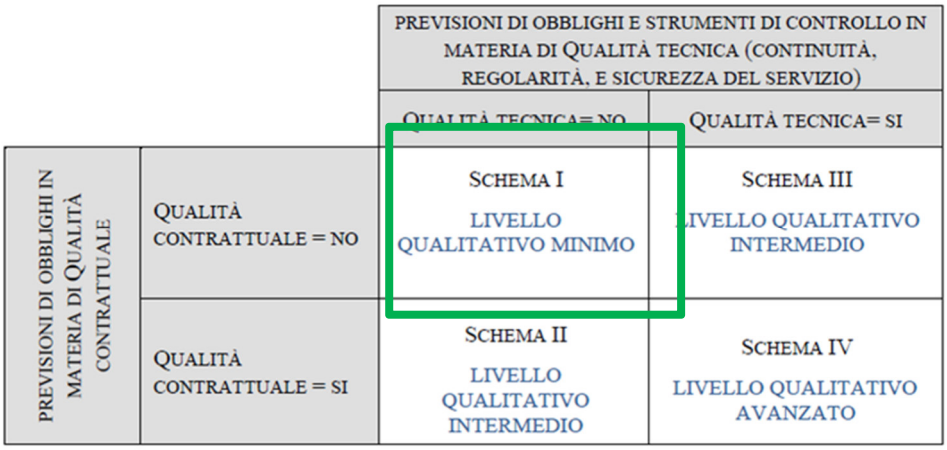
Le restanti frazioni di rifiuto, ovvero carta, plastica e vetro, sono gestite tramite contenitori stradali, mentre i rifiuti provenienti dal verde urbano, ovvero potature, ramaglie etc.., vengono gestiti con la presenza di isole di raccolta e di Box in legno o alluminio.

I Comuni sono soggetti istituzionali che concorrono alla gestione dei rifiuti ai sensi dell'art. 198 del DLgs 152/2006 e ss.mm.ii..
Negli 8 Comuni soci di Boretto, Brescello, Gualtieri, Guastalla, Luzzara, Novellara, Poviglio e Reggiolo l'Ufficio TARI dell'Unione dei Comuni della Bassa Reggiana svolge il servizio di rapporto con gli utenti e/o altre attività, consultabili nell'allegato specifico alla presente Carta della Qualità relativo al Comune di interesse.

3- POSIZIONAMENTO NELLO SCHEMA REGOLATORIO DI RIFERIMENTO E OBBLIGHI RELATIVI

L'Ente territorialmente competente ATERSIR (Agenzia Territoriale dell'Emilia Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - www.atersir.it) attraverso la delibera del Consiglio d'Ambito CAMB/2022/11 dell'11 aprile 2022 si è adottato lo Schema Regolatorio I.
Tale schema regolatorio, ai sensi della Delibera Arera n. 15/2022 stabilisce gli obblighi di qualità e i livelli di servizio ad essi associati descritti nella presente Carta della Qualità, che

devono essere rispettati dal Gestore o dai gestori dei servizi a partire dal 1° gennaio 2023 e per tutta la durata del Piano Economico Finanziario, quindi per gli anni 2023, 2024 e 2025.



Dal posizionamento discendono i seguenti obblighi:

A) Obblighi di servizio previsti dallo Schema Regolatorio
Appendice I TQRIF - Obblighi di servizio previsti lo Schema Regolatorio I

Articolo/ Titolo TQRIF Indicatore Obbligo	Obblighi di servizio	Obbligo Schema I
5	Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione	SI
6 e 7	Modalità di attivazione del servizio	SI
10 e 11	Modalità per la variazione o cessazione del servizio	SI
13, 17 e 18	Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati	SI
19 e 22	Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online	n.a.
20 e 22	Obblighi di servizio telefonico	SI
Titolo V	Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3)	SI
29 e 30	Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi	SI
32	Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare	SI
35.1	Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità	SI
35.2	Predisposizione di un *Programma delle attività di raccolta e trasporto*	SI

35.3 e 35.4	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 *Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità*	n.a.
36	Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto	n.a.
42.1	Predisposizione di un *Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade*	SI
43	Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade	n.a.
48	Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani	SI

n.a. = NON APPLICATO ALLA SCHEMA DI RIFERIMENTO SCELTO DALL'AMBITO TERRITORIALE

Non sono previsti livelli generali di qualità contrattuale e tecnica associati allo Schema I.

4- VALIDITÀ DELLA CARTA DEL QUALITA'

La presente Carta della qualità, redatta sulla base dello schema di riferimento approvato da Atersir, e conforme alle disposizioni delle norme previgenti e del TQRIF, stante che il rispetto degli obblighi di qualità contrattuale e tecnica individuati dal posizionamento nello Schema corrisponde all'intera durata del Piano Economico Finanziario nonché al secondo periodo regolatorio, ossia il quadriennio 2022-2025, deve ritenersi valida fino al 2025, salvo la possibilità di una periodica revisione biennale in linea con la verifica biennale del Piano Economico Finanziario dei gestori, come riportato nella delibera 363/2021 "Approvazione del metodo tariffario rifiuti (MTR-2) per il secondo periodo regolatorio 2022-2025" di ARERA Annualmente potranno essere verificati e revisionati i contenuti del Materiale Informativo di cui all'articolo 1.

L'aggiornamento periodico della Carta avverrà in concomitanza all'avvio del successivo periodo regolatorio come definito da ARERA, mentre eventuali modifiche infra-periodo, in ragione anche della sua prima applicazione, potranno essere effettuate in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative del servizio, o in caso di adozione di standard migliorativi o in presenza di esigenze manifestate dai gestori, dal Comitato consultivo degli utenti e dall'utenza. In ogni caso verrà indicato da Atersir il termine entro il quale i Gestori devono provvedere all'adeguamento.
La Carta sarà resa disponibile presso i servizi comunali, sul sito web del gestore, conformemente a quanto previsto dall'art. 3 del Testo integrato in tema di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti (TITR), presso gli sportelli dei gestori del servizio.

I gestori informeranno l'utenza, con i mezzi ritenuti più adeguati e capillari entro 3 mesi dalla pubblicazione o dall'eventuale modifica del documento, nonché tramite documentazione informativa presente sul sito web del gestore del servizio integrato, ovvero di ciascun gestore dei singoli servizi che lo compongono.

Gli standard di qualità tecnica e contrattuale sono da ritenersi validi in condizioni di normale esercizio, inteso come la normale attività svolta dai gestori per garantire i livelli di servizio indicati nel presente documento. Sono esclusi gli eventi dovuti a fatti indipendenti dalla volontà e dalle capacità dei gestori, di carattere straordinario ed imprevedibile impattanti sull'intero bacino di gestione (a titolo esemplificativo, danni causati da terzi con esclusione

dei subappaltatori, scioperi, atti dell'Autorità pubblica indipendenti da colpa del gestore, calamità naturali, ecc.).
Eventuali standard qualitativi migliorativi rispetto a quelli contenuti nel TQrif, per i singoli servizi e le relative prestazioni, sono descritti nella presente Carta della Qualità.

Ai sensi del TQRIF, la Carta della Qualità non può costituire deroga rispetto agli obblighi di servizio ed ai livelli di erogazione delle prestazioni richieste ai Gestori già descritti nelle precedenti Carte del Servizio e nei contratti di servizio.

SEZIONE II - PRINCIPI FONDAMENTALI

5- EGUAGLIANZA

I gestori del servizio dei rifiuti urbani e dell'attività di gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti, si impegnano al rispetto del principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione degli stessi.
Nell'erogazione dei servizi è vietata, qualsiasi forma di discriminazione fondata in particolare sul genere, il colore della pelle, l'origine etnica o sociale, le caratteristiche genetiche, la lingua, la religione o le convinzioni personali, le opinioni politiche o qualsiasi altra opinione, l'appartenenza ad una minoranza nazionale, il patrimonio, la nascita, un handicap, l'età o la tendenza sessuale.
Viene, inoltre, garantita la parità di trattamento nello svolgimento dei servizi prestati fra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie o fasce di utenti, nei limiti resi possibili dalle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale gestito.
Comunque, i gestori si impegnano a raggiungere, previa adeguata programmazione, il medesimo livello di servizio reso agli utenti in tutto il territorio di competenza, compatibilmente con le differenti caratteristiche territoriali e nel rispetto delle indicazioni del Piano d'ambito elaborato dall'Agenzia.
I gestori si impegnano a prestare una particolare attenzione, nell'erogazione dei servizi, nei confronti dei soggetti diversamente abili, anziani ed appartenenti a fasce sociali deboli, conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.
A tale scopo i gestori, provvedono a:

- organizzare e mantenere attivo un sito web funzionante ed accessibile, nel rispetto degli standard internazionali dal maggior numero di soggetti, cercando di eliminare, per quanto possibile, gli ostacoli di tipo tecnologico e relativi alle disabilità;
- garantire per quanto possibile l'accesso alle informazioni anche agli utenti stranieri, predisponendo appositi sistemi di agevolazione per l'accesso ai servizi amministrativi e commerciali quali la possibilità di richiedere/fornire informazioni via mail in diverse lingue (almeno italiano e inglese) la pubblicazione ed ostensione presso gli sportelli fisici e sul sito internet di opuscoli informativi in diverse lingue contenenti le informazioni di base inerenti il servizio;
- ridurre al minimo, per quanto possibile, l'attesa agli sportelli fisici per le persone disabili, gli anziani, le donne in evidente stato di gravidanza;
- in occasione di interruzioni programmate o non programmate nell'erogazione del servizio minimizzare il disagio conseguente;
- favorire il pagamento rateizzato in conformità alla normativa o secondo regole di miglior favore per gli utenti.

6- IMPARZIALITÀ

I gestori hanno l'obbligo di ispirare il proprio comportamento nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. In funzione di tale obbligo deve essere svolta l'erogazione dei servizi e devono essere interpretate le clausole generali e specifiche dei documenti di regolazione dello stesso e la normativa di settore.

7- CONTINUITÀ

I gestori forniscono un servizio continuo, regolare e senza interruzioni secondo le modalità previste nella convenzione di servizio.
In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, i gestori devono intervenire per risolvere nel più breve tempo possibile il problema, adottando misure volte ad arrecare il minor disagio possibile e a tutelare la salute, l'igiene e la sicurezza pubblica e fornendo, su richiesta, tempestive informazioni sulle motivazioni e la durata del disservizio.
La mancanza di servizio può essere determinata da:

- cause di forza maggiore o da impossibilità sopravvenuta a causa (compresi gli impedimenti di terzi), guasti o manutenzioni necessarie a garantire qualità e sicurezza dello stesso, di legittime azioni di tutela dei diritti dei lavoratori del settore (con salvaguardia dei minimi di servizio come da specifica normativa);
- cause imputabili al gestore (per impedimenti di terzi, guasti o manutenzioni dei mezzi ed impianti necessari a garantire qualità e sicurezza dello stesso)
- cause imputabili all'utente

Si vedano in proposito anche i seguenti artt. 27 e 28 della presente Carta.

8- PARTECIPAZIONE

I gestori garantiscono sempre la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dei servizi, che per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori.
L'utente può segnalare disservizi e malfunzionamenti dei contenitori per la raccolta, produrre reclami scritti, richiedere la rettifica degli importi addebitati, nonché richiedere la riparazione/sostituzione/spostamento delle attrezzature, cui il gestore è tenuto a dare riscontro, memorie e/o documenti o prospettare osservazioni, a cui i gestori potranno dare riscontro in forma privata o pubblica secondo le modalità indicate nel prosieguo della presente Carta

I gestori acquisiscono periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità dei servizi resi, secondo le modalità indicate nel prosieguo della presente Carta.
L'utente ha comunque diritto di accedere ai documenti ed alle informazioni detenuti dai gestori rispetto ai quali l'utente medesimo vanti un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è chiesto l'accesso, ai sensi di quanto stabilito dagli artt. 22 e ss. della Legge 7 agosto 1990 n. 241 recante "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi" e s.m.i. Le modalità di esercizio del diritto di accesso sono regolate dall'art. n. 25 della medesima Legge e possono essere esercitate inviando richiesta formale tramite i canali pec e mail descritti nel successivo art. 33 della presente Carta.

9- EFFICIENZA ED EFFICACIA

I servizi sono erogati in modo da garantirne l'efficienza e l'efficacia nell'ottica del miglioramento continuo, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.

10-CORTESIA

I gestori garantiscono all'utente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo. A tal fine i dipendenti preposti al contatto con l'utenza sono tenuti ad agevolare l'utente nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi, ad impegnarsi a soddisfare, ove possibile, le sue richieste, ad indicare le proprie generalità (sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche) ed a dotarsi di tesserino di riconoscimento nel rispetto della normativa vigente.

11-CHIAREZZA E TRASPARENZA

I gestori, nel redigere qualsiasi messaggio nei confronti degli utenti, pongono la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli stessi.

12-QUALITA', SICUREZZA E RISPETTO DELL'AMBIENTE E DELLA SALUTE

Il gestore integrato della raccolta, trasporto, spazzamento e lavaggio strade garantisce l'attuazione di un sistema di gestione della qualità, tendente al miglioramento continuo delle prestazioni, che assicuri la soddisfazione delle legittime esigenze ed aspettative degli utenti.
Il gestore integrato della raccolta, trasporto, spazzamento e lavaggio strade garantisce l'attuazione di un sistema di gestione ambientale, assicurando, per quanto connesso all'attività del servizio di gestione dei rifiuti urbani, il miglioramento continuo, la conformità alle norme di settore, la prevenzione e la riduzione dell'inquinamento.
Il gestore della raccolta, trasporto, spazzamento e lavaggio strade nello svolgimento del servizio e di ogni attività, garantisce, nei limiti delle proprie competenze, la tutela della salute e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori, nonché la salvaguardia dell'ambiente.
Il gestore della raccolta, trasporto, spazzamento e lavaggio strade è tenuto a rispettare, anche per quanto attiene gli appalti, le leggi che disciplinano le attività in tali settori, con particolare riguardo al D.Lgs. 9 aprile 2008, n. 81 in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro.
Resta comunque dovere civico e responsabilità degli utenti contribuire alla qualità del servizio adottando comportamenti rispettosi dell'ambiente e del pubblico decoro.
Il gestore della raccolta, trasporto, spazzamento e lavaggio strade si impegna infine ad avviare un dialogo, con modalità di concertazione a livello locale, con le Associazioni di tutela del consumo al fine di strutturare un sistema di monitoraggio sulla soddisfazione dell'utenza.

13-PRIVACY

I gestori si impegnano a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del D.Lgs.196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali", così come emendato dal D.Lgs.10 agosto 2018, n. 101 in accordo al Regolamento EU 2016/679, "Regolamento generale sulla protezione dei dati".
In particolare i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere ai gestori la corretta erogazione dei servizi 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 delle finalità sopra menzionate e, conseguentemente, trattati solo a tali fini dagli altri soggetti, a: banche, istituti di credito, studi legali, società di recupero crediti, società di assicurazione del credito, aziende che operano nel settore dei trasporti, consulenti e liberi professionisti, soggetti titolati ad elevare sanzioni amministrative secondo quanto previsto dalla normativa in materia.
I dati anagrafici o contabili potranno essere comunicati alle Autorità che ne facessero richiesta per l'espletamento delle attività funzionali ad esse attribuite per legge, quale ad esempio l'Amministrazione finanziaria.

I dati possono inoltre essere trattati per il perseguimento dell'interesse legittimo del Titolare finalizzato ad aggiornare le anagrafiche degli utenti dei servizi, nonché a svolgere indagini sul livello di soddisfazione del servizio erogato e per migliorare i servizi offerti.

I trattamenti saranno effettuati con l'ausilio di mezzi elettronici nonché eventualmente in forma cartacea da soggetti, interni ed esterni, autorizzati e formalmente incaricati dal Responsabile ed a tal fine identificati, istruiti e resi edotti dei vincoli imposti dalla legge. Ogni interessato potrà sempre esercitare i diritti di cui all'art. 7 del d.lgs. 196/2003 scrivendo al Responsabile al seguente indirizzo di posta ordinaria in Via Levata, 64 – 42017 Novellara (RE) o inviando un messaggio di posta elettronica certificata all'indirizzo sabarservizisrl@pec.it.

La politica di gestione privacy dei dati di utenti è consultabile al seguente sito https://www.sabar.it/le-aziende/s-a-ba-r-s-p-a/privacy-policy/

Per i Comuni di Boretto, Brescello, Gualtieri, Guastalla, Luzzara, Novellara, Poviglio e Reggiolo i riferimenti di contatto sono consultabili nell'allegato specifico alla presente Carta della Qualità relativo al Comune di interesse.

SEZIONE III - MODALITÀ DI EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

14-PREMESSA

I rifiuti solidi urbani vengono raccolti con diverse modalità in funzione delle caratteristiche insediative e urbanistiche (centri storici, aree residenziali, zone produttive/artigianali, frazioni, case sparse, ecc.), del reticolo stradale e della accessibilità ai mezzi di servizio, della disponibilità di idonei spazi in area pubblica per la collocazione dei contenitori, degli obiettivi di raccolta differenziata e, infine, della pianificazione prevista da ATERSIR.
Ordinariamente il servizio di raccolta dei rifiuti urbani può essere svolto tramite:

- raccolta differenziata in isole ecologiche stradali;
- raccolta porta a porta;
- raccolte domiciliari a chiamata;

- centri di raccolta (stazioni ecologiche attrezzate fisse).

I sistemi di raccolta tramite isole ecologiche stradali (contenitori con o senza dispositivi di apertura collegata al riconoscimento dell'utenza), il numero, la volumetria e la frequenza di svuotamento sono in funzione della distribuzione delle utenze e della produzione locale di rifiuti urbani.
L'ubicazione dei contenitori è definita in accordo con gli Uffici degli Enti competenti nel rispetto del Codice della Strada, curando la loro accessibilità e collocazione, al fine di minimizzare l'intralcio alla mobilità ciclo pedonale.
I centri di raccolta - come disciplinati dal D.M. 8 aprile 2008 e s.m.i. - sono aree recintate ed organizzate con contenitori e zone "open space" dove gli utenti possono consegnare separatamente i rifiuti urbani, nel rispetto dell'apposito regolamento. I centri di raccolta sono accessibili agli utenti solo negli appositi orari di apertura ed in presenza di personale di presidio.
I servizi di raccolta "porta a porta" o "domiciliare" possono essere svolti per mezzo di sacchi o contenitori di piccole/medie dimensioni esposti dagli utenti secondo un calendario prefissato con deposito ordinato in sede stradale o dietro prenotazione telefonica (ingombranti, potature ecc.).
Le isole interrate sono soluzioni a scomparsa dei contenitori sotto il piano stradale particolarmente adatte nei centri storici, commerciali e/o nelle zone ad alta sensibilità.

Il programma delle attività di raccolta è disponibile sul sito del gestore S.A.BA.R. SERVIZI S.R.L. www.sabar.it

15-IL SISTEMA DI GESTIONE DEI RIFIUTI: PRINCIPI DI RESPONSABILITA' DELLA DIFFERENZIAZIONE DEI RIFIUTI URBANI

L'utente ha la responsabilità di separare i rifiuti in modo omogeneo secondo le raccolte differenziate previste minimizzando il rifiuto secco indifferenziato. I gestori sono responsabili della corretta raccolta, trasporto e invio a recupero e smaltimento delle frazioni separate ottimizzando i trasporti per minimizzare gli impatti ambientali, sociali ed economici, nei limiti delle possibilità e delle disposizioni regolamentari. In caso di raccolta con isole ecologiche stradali, i gestori si impegnano a mantenere sempre ben evidenziate sui contenitori le frazioni di rifiuti cui questi sono destinati.
Il conferimento da parte dell'utente dei rifiuti difforme rispetto a quanto normato dai regolamenti di igiene urbana vigente è oggetto di sanzioni da parte degli organismi di vigilanza e controllo, in applicazione delle norme vigenti e dell'apposito Regolamento emanato da ATERSIR.

CARTA E CARTONE
La raccolta differenziata della carta e del cartone è svolta per mezzo di una o più delle seguenti modalità: raccolta porta a porta, raccolta stradale con contenitori specifici, accettazione presso le stazioni ecologiche, raccolta presso utenze particolari e/o altro.

VETRO, PLASTICA E LATTINE
La raccolta differenziata degli imballaggi in vetro, plastica e metallo è svolta per mezzo di una o più delle seguenti modalità: raccolta stradale con contenitori specifici, raccolta presso utenze particolari (per es. stabilimenti balneari, ristoranti, pizzerie, etc), raccolta porta a porta, accettazione presso le stazioni ecologiche e/o altro.

FRAZIONE ORGANICA / VERDE / RAMAGLIE
La raccolta differenziata degli scarti di cucina, sfalci e fogliame, potature, etc è svolta mediante una o più delle seguenti modalità: raccolta porta a porta, raccolta stradale con contenitori specifici, accettazione presso i centri di raccolta, raccolta su prenotazione telefonica ai numeri di seguito indicati, raccolta presso utenze particolari e/o altro.

RIFIUTI INGOMBRANTI
La raccolta differenziata dei rifiuti ingombranti (es. mobilio, suppellettili, materassi, pneumatici, ecc) viene effettuata presso le stazioni ecologiche e tramite ritiro a domicilio secondo le modalità previste all'art. 24, previa prenotazione telefonica al numero 0522-657569 oppure compilando l'apposito modulo online all'indirizzo web https://www.sabar.it/servizi/ritiro-ingombranti/questionario-per-ritiro-ingombranti/.

APPARECCHIATURE ELETTRICHE ED ELETTRONICHE (RAEE)
È assicurata la raccolta differenziata dei RAEE -Rifiuti di Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche: come ad esempio frigoriferi, condizionatori e congelatori, grandi e piccoli elettrodomestici, tv e monitor, apparecchiature informatiche, lampade a basso consumo e neon. I RAEE sono raccolti separatamente presso le stazioni ecologiche e con ritiro a domicilio limitatamente ai RAEE di grandi dimensioni (frigoriferi, lavatrici, etc..) previa prenotazione al numero 0522-657569 oppure, limitatamente ai RAEE di grandi dimensioni, compilando l'apposito modulo online all'indirizzo web https://www.sabar.it/servizi/ritiro-ingombranti/questionario-per-ritiro-ingombranti/.

RIFIUTI URBANI PERICOLOSI
La raccolta di pile e farmaci scaduti è effettuata presso gli esercizi commerciali e presso le stazioni ecologiche. Possono essere portati alle stazioni ecologiche anche Batterie, oli minerali ed altri rifiuti pericolosi di origine domestica quali solventi, vernici, prodotti fotochimici, etc.

COMPOSTAGGIO DOMESTICO
Il composter o compostiera è un contenitore nel quale si ripone il rifiuto organico; trascorso un certo periodo di tempo il rifiuto diventa concime, utilizzabile, ad esempio, in giardino. In alternativa, nelle zone rurali, è possibile creare una compostiera o concimaia, cioè uno spazio nel terreno da utilizzare al posto del contenitore, ed avere una detassazione sulla parte variabile della TARI. Ogni anno almeno il 5% degli aventi diritto della scontistica sono verificati tramite un accordo tra i comuni e le Guardie Ecologiche Volontarie.

ALTRI SERVIZI DI RACCOLTA DIFFERENZIATA
Il gestore del servizio rifiuti attiva ulteriori servizi di raccolta differenziata, con riferimento alla normativa vigente ed ai Regolamenti locali, per i seguenti rifiuti elencati in modo indicativo e non esaustivo:
- cartucce usate da processi di stampa (toner)
- farmaci
- legno e oggetti legnosi (mobilio, cassette, bancali ecc.)
- macerie da piccole riparazioni domestiche eseguite in regime di fai-da-te (laterizio, piastrelle, sanitari ecc.)
- metalli (oggetti, sfridi, lattine in acciaio ecc.)
- oli e grassi alimentari
- altri rifiuti domestici pericolosi (prodotti etichettati con simboli di pericolo)

- abiti usati
- microraccolta di rifiuti da costruzione e demolizione contenenti amianto (solo da utenze domestiche).
- raccolta di materiali assorbenti (pannolini e pannoloni)

Le effettive raccolte differenziate attivate in ogni Comune e le relative modalità di servizio sono indicate nel materiale informativo di cui all'articolo 1 della presente Carta.
Inoltre, sulla base degli accordi con gli Enti, i gestori potranno avviare nuove forme di raccolta differenziata, delle quali darà opportuna comunicazione agli utenti relativamente ai tempi ed ai modi di esecuzione.

CENTRI DI RACCOLTA
Altri importanti strumenti a disposizione dell'utenza, parte integrante del servizio ambientale, sono i centri di raccolta. Queste strutture sono aree attrezzate e presidiate, aperte ai cittadini ed alle attività, dotate di piazzali e contenitori, dedicate al conferimento diretto da parte degli utenti di rifiuti differenziati.
Durante gli orari di apertura è presente un operatore addetto al ricevimento dei rifiuti.

Le effettive raccolte differenziate attivate in ogni Comune, le relative modalità di servizio e l'indicazione dell'ubicazione e degli orari di apertura delle stazioni ecologiche si possono trovare all'interno dei materiali informativi di dettaglio predisposti a supporto della presente Carta. L'indicazione dell'ubicazione e degli orari di apertura delle stazioni ecologiche si possono trovare anche sul sito WEB del gestore, ovvero S.A.BA.R. SERVIZI S.R.L. (https://www.sabar.it/wp-content/uploads/2021/01/ORARI-STAZIONI-ECOLOGICHE-DAL-01-01-2021.pdf).
Le informazioni sui servizi sopra descritti possono essere richieste dagli utenti attraverso i canali di contatto nel successivo art. 33 e nelle sezioni dedicate ai singoli Comuni allegate alla presente Carta.

16-SERVIZIO DI RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI INDIFFERENZIATI (RIFIUTO URBANO RESIDUALE)

Nelle raccolte dei rifiuti indifferenziati (o rifiuti urbani residuali) sono ricomprese le tipologie di rifiuti non oggetto di specifiche raccolte differenziate. Il servizio tradizionale si avvale di sacchetti e bidoni carrellati per la raccolta domiciliare.

17-SERVIZIO DI PULIZIA E LAVAGGIO DEL SUOLO PUBBLICO

I gestori effettuano la pulizia di suolo pubblico, strade, piazze, marciapiedi, portici pubblici o privati ad uso pubblico, piste ciclabili ed aree verdi mediante spazzamento manuale e meccanizzato secondo le tempistiche fissate dal contratto di servizio o a chiamata da parte dell'Ufficio Tecnico del Comune socio.
I suddetti servizi sono organizzati su programmi prestabiliti sulla base dei Contratti di Servizio assicurando una diversa frequenza a seconda delle esigenze territoriali.

È, inoltre, previsto un servizio complementare, in modo da garantire interventi di mantenimento nelle zone più frequentate, quelle dove sono presenti alberatura a foglia caduca, oltre ad interventi in concomitanza di manifestazioni culturali e sportive.

17.1 Spazzamento manuale e meccanizzato del suolo pubblico

Generalmente il servizio è svolto in tutte le aree urbanizzate e nelle principali frazioni, con particolare attenzione ai centri storici ed alle aree commerciali. Le aree servite e le frequenze di servizio sono puntualmente concordate secondo le previsioni del Contratto di Servizio. Il servizio è organizzato secondo precisi programmi che tengono conto della sensibilità delle aree e delle effettive necessità ed utilizza attrezzature rispondenti alle norme di legge. Tuttavia situazioni contingenti e imprevedibili (eventi sociali, meteorologici, ecc.) rendono opportuna una certa flessibilità di tali programmi. Resta fermo l'impegno del gestore a contenere al minimo, per quanto possibile, i disagi agli utenti.

17.2 Lavaggio strade e suolo pubblico

Il servizio è organizzato sulla base delle caratteristiche del territorio, assicurando una diversa frequenza a seconda delle esigenze territoriali e della stagionalità. Ove necessario ai fini dell'efficacia del servizio, può essere richiesto che la strada da lavare sia libera su entrambi i lati da veicoli in sosta. È per tale motivo che, nei percorsi di volta in volta interessati, verranno messi con un anticipo di almeno 48 ore i cartelli che indicano il divieto di sosta con rimozione forzata degli autoveicoli, dei motocicli e dei ciclomotori. (la rimozione non è prevista per i veicoli, muniti di apposito contrassegno, appartenenti a disabili).

SEZIONE IV - OBBLIGHI E STANDARD DI QUALITA' TECNICA DEL SERVIZIO

18-PREMESSA

I gestori garantiscono il rispetto degli standard di qualità contrattuale e tecnica dei servizi erogati previsti dal posizionamento nello Schema regolatorio indicato all'art. 3 o previsti dal contratto di servizio, se migliorativi.
Gli standard sono espressi in giorni lavorativi (sabato e festivi esclusi) e devono intendersi al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni, permessi, adempimenti a carico dell'utente o del Comune se di sua competenza o dell'Ente preposto e fanno riferimento alle date di ricevimento/spedizione apposte dal sistema ufficiale di registrazione dei gestori; non viene garantito il rispetto degli standard in caso di eventi fortuiti e di forza maggiore.

ATERSIR, fermi restando gli obblighi di registrazione e comunicazione ad ARERA ai sensi dell'art 56, 57 e 58 del TQrif, provvede al controllo dell'adempimento agli standard di servizio cui il Gestore è tenuto ai sensi della Carta della Qualità, sia in relazione allo schema adottato per la gestione nell'ambito territoriale, sia per effetto delle disposizioni contrattuali.

19- IGIENICITA' DEI CONTENITORI

L'igienicità dei contenitori stradali è assicurata con operazioni di lavaggio o sanificazione o trattamento enzimatico/battericida, che sono effettuate con la frequenza minima (Standard Minimi Prestazionali) stabilita dal programma delle attività del contratto di servizio. Per quanto riguarda l'igienicità delle campane stradali, il gestore industriale garantisce una pulizia annuale.
Il lavaggio dei contenitori stradali è effettuato sia internamente sia esternamente. Il mancato rispetto del programma può essere giustificato solo da condizioni e da fattori estranei all'organizzazione aziendale, quali:

- traffico veicolare
- veicoli in sosta non autorizzata
- lavori stradali
- avverse condizioni climatiche (forti nevicate, precipitazioni piovose particolarmente intense, ecc.).

In seguito a segnalazione da parte degli utenti di situazioni di scarsa igiene o persistente emanazione di cattivi odori, il gestore industriale si impegna ad attivarsi, verificando lo stato della situazione in relazione a quanto previsto dai contratti di servizio.
L'igienicità dei contenitori per il servizio di raccolta domiciliare è a carico dell'utenza.

20-CONTROLLO E RIPRISTINO DELLA FUNZIONALITÀ DEI CONTENITORI STRADALI

Il gestore industriale assicura il controllo della funzionalità dei contenitori in coincidenza con il servizio di raccolta o su segnalazione dell'utente.
Il gestore industriale assicura il controllo ed il ripristino della funzionalità dei contenitori stradali per i rifiuti urbani interrotta a seguito di guasto tale da non permettere le operazioni di conferimento nei termini previsti dal disciplinare tecnico allegato al contratto di servizio o dalla segnalazione del malfunzionamento.
Nei casi in cui i guasti non impediscono il conferimento dei rifiuti, il gestore industriale assicura la verifica ed il ripristino della funzionalità entro **dodici (12) giorni lavorativi** dal rilevamento o dalla segnalazione del malfunzionamento.
Al momento della verifica il gestore industriale è tenuto, inoltre, a controllare che il guasto al contenitore non crei situazioni di pericolo per gli utenti, nel qual caso deve provvedere immediatamente alla sua sostituzione.
In caso di furto o di rottura che comporti la necessità di sostituzione di contenitori per la raccolta domiciliare, l'utenza è tenuta a rivolgersi al gestore.

21-RICHIESTA DI POSIZIONAMENTO O SPOSTAMENTO DEI CONTENITORI

Nel caso di richiesta scritta di posizionamento di ulteriori contenitori o di spostamento di contenitori già presenti, il gestore industriale ne assicura la verifica tecnica di fattibilità e ne comunica l'esito all'utente al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni, permessi, adempimenti a carico del Comune o Ente preposto entro 20 giorni dalla richiesta al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni, permessi, adempimenti a carico del Comune o Ente preposto.

22-SITUAZIONI DI PERICOLO STRADALE

Situazioni di pericolo sulle strade, connesse ad incidenti o altre situazioni accidentali (caduta alberi, allagamenti, smottamenti, versamento liquidi ecc.) non sono di competenza
del gestore industriale. L'allarme da parte di coloro che rilevano il pericolo deve essere comunicato agli organismi preposti al pronto intervento pubblico (Polizia Stradale, Polizia Provinciale, Polizia Municipale, Vigili del Fuoco, Corpo Forestale ecc.). Le responsabilità connesse alla sicurezza, al completamento dei lavori ed alla riapertura al traffico delle aree oggetto dell'intervento sono in carico all'Ente proprietario della strada.

Per le eventuali segnalazioni di situazioni di pericolo inerenti al servizio, di seguito riportate, l'utente si rivolgerà alle istituzioni competenti (Forze di Polizia, Vigili del Fuoco, Comuni, gestori della rete stradale) ed ai relativi numeri di emergenza (112, 115, Numeri di

emergenza delle Polizie Locali, …) che provvederanno ad attivare il gestore in regime di pronto intervento nei modi e nei tempi previsti dal contratto vigente e dal TQRIF ARERA.
Il servizio di pronto intervento è garantito dai gestori per le seguenti casistiche:

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

In caso di richieste di intervento di cui al punto a), laddove si verifichi la necessità di procedere alla caratterizzazione dei rifiuti abbandonati ai fini della loro rimozione, il gestore del servizio provvede alla messa in sicurezza e al confinamento dell'area, garantendo la protezione per l'ambiente, le persone, o le cose, entro quattro (4) ore dall'arrivo sul luogo della chiamata. Il tempo di rimozione dei rifiuti non potrà in ogni caso superare la durata di quindici (15) giorni lavorativi dalla messa in sicurezza dell'area.

23- FASCIA DI PUNTUALITÀ PER GLI APPUNTAMENTI CONCORDATI

Nei casi in cui si renda necessaria la presenza dell'utente per rendere un servizio e, quindi, diventi indispensabile concordare un appuntamento, il gestore si impegna a rispettarne data e ora.
La fascia di puntualità è l'intervallo orario all'interno del quale è fissato l'appuntamento con l'utente. Al momento di concordare un appuntamento, il gestore fissa l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità ed il luogo. La fascia massima di puntualità per gli appuntamenti concordati con l'utente è pari a **due (2) ore**. In caso di ritardo superiore a 30 minuti il gestore è tenuto a preavvisare telefonicamente l'utente.
Al momento di fissare l'appuntamento il gestore industriale comunica all'utente che, in caso di mancato rispetto di tale appuntamento, è dovuto un indennizzo a richiesta circostanziata, per mancata puntualità come disciplinato all'art. 42.
Nel caso in cui l'esecuzione della prestazione o del sopralluogo oggetto dell'appuntamento concordato avvenga con ritardo superiore alle 2 ore previste, il gestore è obbligato a compilare e far sottoscrivere all'utente – ove presente – un modulo, da lasciare in copia allo stesso utente, nel quale sono riportate le seguenti informazioni: data, fascia di puntualità concordata, luogo dell'appuntamento, data ed ora di inizio della prestazione/sopralluogo, condizioni e modalità per la richiesta dell'indennizzo da riconoscere all'utente.
In caso di assenza dell'utente il gestore non compila il modulo e l'utente non ha diritto ad indennizzo come disciplinato all'art. 42. Sia l'utente che Il gestore possono disdire l'appuntamento con preavviso minimo di 24 ore.

24-OBBLIGHI IN MATERIA DI SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA

Il gestore garantisce all'utente il ritiro a domicilio dei rifiuti ingombranti ed altre frazioni di rifiuti urbani per natura e dimensioni non compatibili con le modalità di raccolta adottate nella gestione.
Il ritiro dei rifiuti ingombranti (inclusi i RAEE costituiti da grandi elettrodomestici) è, di norma gratuito ed è garantito all'utente il ritiro senza costi aggiuntivi per un minimo di un (1) ritiro mensile per utenza almeno a bordo strada con un limite di cinque (5) pezzi per ciascun ritiro.

25-OBBLIGHI IN MATERIA DI DISSERVIZI

Per disservizio, si intende il non corretto svolgimento del servizio integrato dei rifiuti o dei singoli servizi che lo compongono, che provoca disagio o danno all'utenza senza tuttavia generare situazione di pericolo per l'ambiente, le persone e le cose. L'utente può segnalare il disservizio al gestore competente per il relativo servizio, a mezzo posta, e-mail, sportello fisico o tramite il servizio telefonico.
Il tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi è il tempo intercorrente tra il momento in cui il gestore riceve la segnalazione da parte dell'utente e il momento in cui viene risolto il disservizio.
Il tempo di intervento è di massimo cinque (5) giorni lavorativi.

26-RIPARAZIONE DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE

L'utente può effettuare la richiesta di riparazione/sostituzione delle attrezzature per la raccolta domiciliare al gestore del relativo servizio, a mezzo posta, e-mail, sportello fisico o tramite il servizio telefonico.
Il tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della raccolta e trasporto della richiesta dell'utente e la data di riparazione o di sostituzione dell'attrezzatura, ed è di massimo dieci (10) giorni lavorativi.

27-CONTINUITA' E REGOLARITA' DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO

Il gestore predispone una **mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità**, indicando per ciascuna di esse il numero di contenitori e le frazioni di rifiuti raccolte in modo differenziato garantendo la tracciabilità di eventuali aggiornamenti; redige inoltre un **programma delle attività di raccolta e trasporto** da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada/via e su base giornaliera, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività e la frazione di rifiuto oggetto di raccolta, garantendo la tracciabilità e l'approvazione da parte dell'Ente territorialmente competente di eventuali modifiche sostanziali che comportino una variazione della frequenza di passaggio.
Sul sito del gestore all'indirizzo web https://www.sabar.it/servizi/gestione-rifiuti/cassonetti/ è disponibile un software che consente di visualizzare la posizione di tutti i cassonetti sul territorio ed anche prendere atto di quando verrà vuotato ogni cassonetto presente sul territorio, la frequenza di raccolta e la data dell'ultimo svuotamento.

Il tempo di recupero del servizio non effettuato puntualmente è il tempo entro cui il servizio deve essere comunque effettuato al fine di non generare un'interruzione del servizio.
Il tempo di recupero del servizio non effettuato puntualmente è differenziato dall'Ente territorialmente competente d'intesa con il gestore in relazione alla densità abitativa, all'affluenza turistica della gestione, alle modalità di raccolta, e alla frazione merceologica del rifiuto, ed è pari a:

- ventiquattro (24) ore per la raccolta domiciliare;
- per la raccolta stradale e di prossimità:
  a) ventiquattro (24) ore 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;
  b) settantadue (72) ore nelle zone con media o bassa intensità abitativa e per le altre frazioni, inclusa la frazione organica nei restanti mesi dell'anno.

Di seguito si riportano gli obblighi relativi alla continuità e regolarità del servizio di raccolta

e trasporto, come da Disciplinare Tecnico:

FRAZIONE MERCEOLOGICA	AREA DI SERVIZIO	MODALITA' DEL SERVIZO	FREQUENZA MINIMA OBBLIGATORIA
Frazione secco residuo	**Intero territorio**	**Porta a porta**	**1 v/sett**
Frazione organica	**Intero territorio**	**Porta a porta**	**2 vv/sett (sempre per il CS, marzo-novembre per altri territori); 1 v/sett (dicembre-febbraio)**
Carta / Cartone	**Intero territorio**	**Stradale**	**1 o 2 vv/sett a seconda delle esigenze del territorio**
	centro storico	**Porta a porta**	**2 vv/sett**
Plastica	**Intero territorio**	**Stradale**	**1 o 2 vv/sett a seconda delle esigenze del territorio**
	centro storico	**Porta a porta**	**1 v/sett**
Vetro / Barattolame	**Intero territorio**	**Stradale**	**1 v ogni 10 giorni o comunque la frequenza è diversificata a seconda delle esigenze del territorio**
	centro storico	**Porta a porta**	**1 v/sett**
Scarti verde	**Intero territorio**	**Stradale**	**1 v/sett**

28-CONTINUITA' E REGOLARITA' DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO STRADE

Il gestore dello spazzamento e lavaggio strade predispone **un programma delle attività di spazzamento e lavaggio** da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada e area mercatale la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento delle attività.
I suddetti servizi sono organizzati su programmi settimanali secondo le tempistiche fissate dal contratto di servizio e dai relativi allegati per ciascun Comune assicurando una diversa frequenza a seconda delle esigenze territoriali.

Il gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade classifica le interruzioni, intese come i servizi non effettuati puntualmente rispetto al **Programma delle attività di spazzamento e lavaggio** e non ripristinati entro il tempo di recupero, in base al numero di utenze presumibilmente coinvolte secondo la seguente articolazione:
a) interruzioni rilevanti del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade riguardanti un intero Comune o una zona ampia come interi quartieri;
b) interruzioni limitate del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade che interessano zone circoscritte come alcune vie o porzioni di vie o una o più aree mercatali.

Di seguito si riportano gli standard minimi prestazionali del servizio di spazzamento per ciascun Comune:

COMUNE	MODALITA' DEL SERVIZO	ORE DI SERVIZIO MINIME ALL'ANNO

BORETTO	**Manuale**	**1728**
	Meccanizzato	**80**
	Raccolta foglie	**0**
	Misto (operatore con spazzatrice)	**0**
BORETTO	**Manuale**	**2208**
	Meccanizzato	**170**
	Raccolta foglie	**0**
	Misto (operatore con spazzatrice)	**0**
GUALTIERI	**Manuale**	**1976**
	Meccanizzato	**154**
	Raccolta foglie	**100**
	Misto (operatore con spazzatrice)	**0**
GUASTALLA	**Manuale**	**4924**
	Meccanizzato	**200**
	Misto (operatore con spazzatrice)	**402.5**
	Raccolta foglie	**250**
LUZZARA	**Manuale**	**3176**
	Meccanizzato	**104**
	Misto (operatore con spazzatrice)	**175.25**
	Raccolta foglie	**100**
NOVELLARA	**Manuale**	**6681**
	Meccanizzato	**127**
	Misto (operatore con spazzatrice)	**333**
	Raccolta foglie	**80**
POVIGLIO	**Manuale**	**2027,5**
	Meccanizzato	**60**
	Misto (operatore con spazzatrice)	**55**
	Raccolta foglie	**0**
REGGIOLO	**Manuale**	**2964**
	Meccanizzato	**500**
	Misto (operatore con spazzatrice)	**0**
	Raccolta foglie	**200**

Il tempo di recupero del servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto riportato nel **Programma delle attività di spazzamento e lavaggio**, inteso quale tempo entro cui il servizio deve essere comunque recuperato al fine di non generare un'interruzione del servizio, è differenziato dall'Ente territorialmente competente d'intesa con il gestore in relazione alla densità abitativa, all'affluenza turistica della gestione e alla frequenza programmata ed è pari a:

a) ventiquattro (24) ore nelle zone di pregio e/o con elevata densità abitativa e/o in periodi dell'anno con elevata affluenza turistica, e nelle aree adibite a particolari utilizzi, come mercati ed eventi;
b) due (2) giorni lavorativi negli altri contesti e per frequenze programmate quindicinali, ovvero entro tre (3) giorni lavorativi per frequenze mensili.

In presenza di una programmazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade per fascia oraria, il tempo di recupero decorre dal termine della fascia oraria pianificata.

29-ALTRI SERVIZI/OBBLIGHI DI COMPETENZA DEL GESTORE

a) Servizi erogati: raccolta siringhe abbandonate
b) Standard previsti: a chiamata con intervento entro 2 ore.

a) Servizi erogati: resti di animali di piccole dimensioni (vedi convenzione con Comune di Fidenza)
b) Standard previsti: a chiamata con intervento entro 2 ore.

a) Servizi erogati: pronto intervento su richiesta h24.
b) Standard previsti: intervento entro 60 minuti.

a) Servizi erogati: raccolta amianto di piccole dimensioni (solo Utenze Domestiche)
b) Standard previsti: cfr convenzione standard Regionale.

SEZIONE V – OBBLIGHI E LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ CONTRATTUALE DEL SERVIZIO

30- MODALITA' DI ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO

Il gestore (per i bacini tariffari in regime di TCP) ed i Comuni (per i bacini tariffari in regime TARI, a meno di specifiche concessioni con altri soggetti) rendono disponibili presso gli sportelli fisici, ove presenti, e sulla home page del proprio sito internet appositi moduli scaricabili e stampabili o compilabili online attraverso il quale gli utenti possono presentare richiesta di attivazione, variazione e cessazione del servizio.

ATTIVAZIONE

- **Utenze gestite in regime di TARI (Comuni di Boretto, Brescello, Gualtieri, Guastalla, Luzzara, Novellara, Poviglio e Reggiolo)**

La dichiarazione di inizio occupazione dei locali e delle aree scoperte soggette a TARI deve essere presentata al Comune o al soggetto da questi individuato per l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti entro il termine previsto dal Regolamento comunale. La dichiarazione può essere presentata a mezzo posta ordinaria, posta elettronica certificata, via e-mail o mediante sportello fisico e online, compilando l'apposito modulo predisposto dal gestore e scaricabile dalla pagina web dedicata, disponibile presso gli sportelli fisici, laddove presenti, ovvero compilabile online. Il gestore ed il Comune rendono disponibili agli utenti, anche attraverso i propri siti internet, tutte le informazioni relative ai servizi svolti, alla partecipazione alle raccolte differenziate, alle condizioni di erogazione dei servizi di raccolta e trasporto e di spazzamento e lavaggio delle strade, le corrette modalità di conferimento dei rifiuti.

Per i **Comuni di Boretto, Brescello, Gualtieri, Guastalla, Luzzara, Novellara, Poviglio e Reggiolo** le modalità per la presentazione della dichiarazione e le tempistiche di risposta sono consultabili nell'allegato specifico alla presente Carta della Qualità relativo al Comune di interesse.

VARIAZIONE E CESSAZIONE

- **Utenze gestite in regime di TARI (Comuni di Boretto, Brescello, Gualtieri, Guastalla, Luzzara, Novellara, Poviglio e Reggiolo)**

  In sede di prima applicazione della presente Carta le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere inviate al Comune o al soggetto da questi individuato per l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti entro il termine previsto dal Regolamento comunale. Le dichiarazioni possono essere inviate via posta, tramite e-mail o mediante sportello fisico, compilando l'apposito modulo scaricabile dalla home page del sito internet del Comune o del soggetto da questi individuato, in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici ovvero compilabile online.

  Le richieste di cessazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la cessazione se la relativa richiesta è presentata entro il termine previsto dal Regolamento Comunale, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine.
  Le richieste di variazione del servizio che comportano una riduzione dell'importo da addebitare all'utente/contribuente producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione se presentata entro il termine previsto *dal Regolamento Comunale*, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine. Diversamente, le richieste di variazione che comportano un incremento dell'importo da addebitare all'utente/contribuente producono sempre i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione.
  In deroga a quanto disposto dal precedente comma precedente, gli effetti delle richieste di variazione di cui all'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06, decorrono dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello della comunicazione.

Per i Comuni di Boretto, Brescello, Gualtieri, Guastalla, Luzzara, Novellara, Poviglio e Reggiolo le modalità per la presentazione di variazioni o cessazioni e le relative modalità di risposta sono consultabili nell'allegato specifico alla presente Carta della Qualità relativo al Comune di interesse.

31-TEMPO DI CONSEGNA DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA

Dalla data di ricevimento della richiesta di attivazione del servizio il gestore della raccolta e trasporto entro **cinque (5) giorni lavorativi** se non si rende necessario un sopralluogo o **dieci (10) giorni lavorativi** in caso di sopralluogo, deve garantire la consegna delle attrezzature all'utente, salvo mancato ritiro o indisponibilità alla consegna da parte dell'utente.

Il Comune che, in qualità di gestore delle tariffe, riceve la richiesta di attivazione del servizio ha l'onere di inoltrarla al gestore della raccolta e trasporto secondo i tempi previsti dai regolamenti o le prassi vigenti, comunque assicurandone la massima tempestività ai fini della materiale attivazione del servizio all'utente.

32-RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DI IMPORTI ADDEBITATI

Il gestore adotta criteri prudenziali nella classificazione di una segnalazione scritta inviata dall'utente, classificando tale segnalazione come reclamo scritto in tutti i casi in cui non sia agevole stabilire se essa sia un reclamo scritto, una richiesta scritta di informazioni o di rettifica degli importi addebitati. Ai fini della classificazione, non sono considerati i casi di sollecito o di reiterazione di uno stesso reclamo o richiesta scritta di informazione o di rettifica degli importi addebitati, qualora pervenuti entro i tempi massimi previsti per la risposta motivata definiti dalla presente carta della Qualità.

Per i reclami e le richieste di informazioni relativi ai servizi di raccolta e trasporto e lavaggio è possibile contattare il gestore al numero 0522 657569 o inviare una mail a info@sabar.it
In alternativa è possibile compilare un modulo online al seguente link https://www.sabar.it/utilita/richiesta-di-informazioni-e-inoltro-reclami-segnalazioni/.
Alle richieste di informazioni effettuate di persona o per telefono viene data immediata risposta, salvo casi particolari che richiedono verifiche o ricerche di documenti. Alle richieste di informazioni ed ai reclami pervenuti per iscritto il tempo massimo di risposta è pari a 30 giorni dalla data di ricevimento come risulta dal timbro postale o dal protocollo aziendale nel caso di consegna a mano. Per richieste attinenti problemi che richiedono maggiori approfondimenti e/o la cui soluzione non dipenda unicamente dal gestore, il termine può essere prorogato con apposita comunicazione motivata con la quale l'utente viene informato anche sullo stato di avanzamento della pratica.

Qualora il gestore riceva reclami o richieste inerenti a servizi svolti nella medesima gestione ma non di sua diretta competenza è tenuto a inoltrarli al gestore competente entro di norma 5 giorni lavorativi dal ricevimento, affinché il gestore competente provveda a dare risposta direttamente all'utente. I tempi massimi di trasmissione della risposta all'utente o di erogazione della prestazione decorrono dalla data di ricevimento del reclamo o della richiesta da parte del gestore competente fino all'invio all'utente della risposta motivata scritta o all'esecuzione della prestazione richiesta.

Qualora le istanze delle utenze non fossero istruibili a causa dell'incompletezza delle informazioni minime per la gestione della richiesta i termini del procedimento saranno sospesi fino al ricevimento delle medesime. La non istruibilità dell'istanza e le informazioni mancanti saranno comunicate all'utente dal gestore.

- **Utenze gestite in regime di TARI (Comune di Boretto, Brescello, Gualtieri, Guastalla, Luzzara, Novellara, Poviglio e Reggiolo)**

In sede di prima applicazione della presente Carta, il Comune o il soggetto da questi individuato è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta motivata ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni o di rettifica degli importi addebitati, utilizzando una terminologia di uso comune.

Il modulo per il reclamo scritto e per la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati scaricabile dalla home page del sito internet del gestore, disponibile presso i punti di contatto con l'utente, ovvero compilabile online, deve contenere almeno i seguenti campi obbligatori, salvo quanto diversamente disciplinato dal Regolamento comunale:

a) il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare il reclamo;

b) i dati identificativi dell'utente:

- il nome, il cognome e il codice fiscale;

- il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica;

- il servizio a cui si riferisce il reclamo (raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade, gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti);

- il codice utente, indicando dove è possibile reperirlo;

- l'indirizzo e il codice utenza, indicando dove è possibile reperirlo;

- le coordinate bancarie/postali per l'eventuale accredito degli importi addebitati.

È fatta salva la possibilità per l'utente di inviare al gestore il reclamo scritto, ovvero la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, senza utilizzare il modulo predisposto, purché la comunicazione contenga almeno gli stessi campi obbligatori ivi riportati.

Gli operatori addetti del servizio telefonico o ai punti di contatto indicano all'utente le modalità per la presentazione dei reclami scritti e delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati.

Con riferimento alla richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, nella risposta deve essere riportato, salvo quanto diversamente disciplinato dal Regolamento comunale, oltre agli elementi di cui sopra, l'esito della verifica e in particolare:

a) la valutazione della fondatezza o meno della richiesta di rettifica corredata dalla documentazione e dai riferimenti normativi da cui si evince la correttezza delle tariffe applicate in conformità alla normativa vigente;

b) il dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale rettifica;

c) i dati di produzione dei rifiuti riportati nel documento di riscossione contestato, nel caso di tariffazione puntuale; d) l'elenco dell'eventuale documentazione allegata.

Qualora l'utente indichi nel proprio reclamo, ovvero nella richiesta scritta di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, un recapito di posta elettronica, il gestore utilizza in via prioritaria tale recapito per l'invio della risposta motivata.

Per i Comuni di Novellara, Luzzara e Poviglio la modulistica è scaricabile dal sito internet del gestore e disponibile presso i punti di contatto con l'utente.

Per i Comuni di Boretto, Brescello, Gualtieri, Guastalla, Luzzara, Novellara, Poviglio e Reggiolo le modalità di presentazione dell'istanza e quelle di risposta sono consultabili nell'allegato specifico alla presente Carta della Qualità relativo al Comune di interesse.

33-CONTATTO CON L'UTENTE

Servizio fisico e on line

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e il gestore della raccolta e trasporto mettono a disposizione uno sportello dedicato.

Per i Comuni di Boretto, Brescello, Gualtieri, Guastalla, Luzzara, Novellara, Poviglio e Reggiolo, in regime di TARI, limitatamente all'attività di gestione delle tariffe, le modalità di contatto sono consultabili nell'allegato specifico alla presente Carta della Qualità relativo al Comune di interesse.

Servizio telefonico

Il gestore assicura all'utenza il numero 0522 657569 totalmente gratuito sia da telefono fisso che da mobile per richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.
Inoltre, è in fase di attivazione un numero verde per le medesime richieste e segnalazioni del paragrafo precedente.

Per i Comuni di Boretto, Brescello, Gualtieri, Guastalla, Luzzara, Novellara, Poviglio e Reggiolo, in regime di TARI, limitatamente all'attività di gestione delle tariffe, le modalità di contatto sono consultabili nell'allegato specifico alla presente Carta della Qualità relativo al Comune di interesse.

34-MODALITA' E PERIODICITA' DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONI E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI

Termine per il pagamento

- Utenze gestite in regime di TARI (Comuni di Boretto, Brescello, Gualtieri, Guastalla, Luzzara, Novellara, Poviglio e Reggiolo)

  Il termine di scadenza e la data di emissione sono riportati nel documento di riscossione. Il termine di scadenza per il pagamento, con riferimento al pagamento in un'unica soluzione ovvero al pagamento della prima rata, è fissato, in sede di prima applicazione della presente Carta, entro il termine previsto dal Regolamento comunale.
  Disguidi dovuti ad eventuali ritardi nella ricezione del documento di riscossione non possono essere in nessun caso imputati all'utente.

Per i Comuni di Boretto, Brescello, Gualtieri, Guastalla, Luzzara, Novellara, Poviglio e Reggiolo i termini di pagamento sono consultabili nell'allegato specifico alla presente Carta della Qualità relativo al Comune di interesse.

Modalità e strumenti di pagamento

Il gestore garantisce all'utente almeno una modalità di pagamento gratuita. Qualora il gestore preveda una modalità di pagamento onerosa, non può essere eventualmente addebitato all'utente un onere superiore a quello sostenuto dal gestore stesso per l'utilizzo di detta modalità.

- Utenze gestite in regime di TARI (Comuni di Boretto, Brescello, Gualtieri, Guastalla, Luzzara, Novellara, Poviglio e Reggiolo)

Per i Comuni di Boretto, Brescello, Gualtieri, Guastalla, Luzzara, Novellara, Poviglio e Reggiolo le modalità e gli strumenti di pagamento sono consultabili nell'allegato specifico alla presente Carta della Qualità relativo al Comune di interesse.

Periodicità di riscossione

Il gestore invia almeno una volta all'anno il documento di riscossione, fatta salva la possibilità, in accordo con l'Ente territorialmente competente, di prevedere una maggiore frequenza di invio del documento di riscossione, comunque non superiore al bimestre.
In presenza di una frequenza di riscossione annuale, il gestore garantisce all'utente almeno due rate di pagamento a scadenza semestrale, fermo restando la facoltà del medesimo utente di pagare in un'unica soluzione.
Qualora il numero di rate o la frequenza di invio del documento di riscossione siano maggiori di quanto previsto ai precedenti commi, il gestore garantisce che le scadenze dei termini di pagamento delle singole rate siano fissate a intervalli regolari nel corso dell'anno, in coerenza con il periodo a cui è riferito ciascun documento.

- Utenze gestite in regime di TARI (Comuni di Boretto, Brescello, Gualtieri, Guastalla, Luzzara, Novellara, Poviglio e Reggiolo)

Per i Comuni di Boretto, Brescello, Gualtieri, Guastalla, Luzzara, Novellara, Poviglio e Reggiolo la periodicità di riscossione è consultabile nell'allegato specifico alla presente Carta della Qualità relativo al Comune di interesse.

Modalità e tempo di rettifica degli importi non dovuti

- Utenze gestite in regime di TARI (Comuni di Boretto, Brescello, Gualtieri, Guastalla, Luzzara, Novellara, Poviglio e Reggiolo)

In sede di prima applicazione della presente Carta, le modalità e le tempistiche di rettifica degli importi addebitati sono quelle previste dal Regolamento comunale.

Per i Comuni di Boretto, Brescello, Gualtieri, Guastalla, Luzzara, Novellara, Poviglio e Reggiolo le modalità ed i tempi di rettifica degli importi non dovuti sono consultabile nell'allegato specifico alla presente Carta della Qualità relativo al Comune di interesse.

35-MOROSITÀ, PENALITÀ E CONTROLLO DEL CREDITO INSOLUTO

- Utenze gestite in regime di TARI (Comuni di Boretto, Brescello, Gualtieri, Guastalla, Luzzara, Novellara, Poviglio e Reggiolo)

Per i Comuni di Boretto, Brescello, Gualtieri, Guastalla, Luzzara, Novellara, Poviglio e Reggiolo la competenza in materia è in capo al Comune e disciplinata con apposito Regolamento.

36-FACILITAZIONI PER PARTICOLARI CATEGORIE DI UTENTI

Il gestore assicura la conformità alle norme vigenti delle proprie strutture per facilitare l'accesso di alcune categorie di utenti (es. portatori di handicap ed altre categorie protette) ai propri servizi amministrativi e commerciali e si impegna ad agevolare tali soggetti nella fruizione dei medesimi servizi offerti dal gestore.

SEZIONE VI - RAPPORTI CON L'UTENZA E TUTELA DELL'UTENTE

37-SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE

Il gestore provvede alla razionalizzazione, riduzione, semplificazione ed informatizzazione delle procedure, impegnandosi a ridurre, per quanto possibile, gli adempimenti richiesti agli utenti ed a fornire gli opportuni chiarimenti su di essi, adottando gli strumenti necessari a questo fine (call center, sito web, ecc.).

38-INFORMAZIONE AGLI UTENTI (INTEGRATA CON IL TITR)

Gli avvisi di pagamento/fatture riportano i riferimenti ove l'utente può scaricare o procurarsi copia cartacea della presente Carta della Qualità. L'utente, nel rivolgere domande, reclami e/o segnalazioni al gestore può essere assistito dalle Associazioni dei consumatori.

- Utenze gestite in regime di TARI (Comuni di Boretto, Brescello, Gualtieri, Guastalla, Luzzara, Novellara, Poviglio e Reggiolo)

Per i Comuni di Boretto, Brescello, Gualtieri, Guastalla, Luzzara, Novellara, Poviglio e Reggiolo le informazioni all'utenza sono consultabili tramite i contatti indicati nell'allegato specifico alla presente Carta della Qualità relativo al Comune di interesse.

Le associazioni di categoria dei consumatori possono essere contattate al seguente sito web: https://reggioemilia.federconsumatorier.it/

39-DOCUMENTI DI RISCOSSIONE

- Utenze gestite in regime di TARI (Comuni di Boretto, Brescello, Gualtieri, Guastalla, Luzzara, Novellara, Poviglio e Reggiolo)

Per i Comuni di Boretto, Brescello, Gualtieri, Guastalla, Luzzara, Novellara, Poviglio e Reggiolo le informazioni relative ai documenti di riscossione sono consultabili tramite i contatti indicati nell'allegato specifico alla presente Carta della Qualità relativo al Comune di interesse.

40-VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO EROGATO DAL GESTORE DEL SERVIZIO DI RACCOLTA RIFIUTI

Le attività di rilevazione dei dati riferibili alla qualità tecnica e contrattuale del servizio reso sono svolte dal Gestore per diverse finalità principali:

- **di rilevazione della soddisfazione degli utenti**, secondo la norma di buona tecnica UNI 11098:2003 "Sistemi di gestione della qualità" e potranno essere condotte anche con la collaborazione dell'Agenzia di Ambito e del Comitato Consultivo Utenti;

- **di registrazione e rendicontazione** secondo quanto previsto dal **contratto di servizio** e **dal Testo unico della qualità Arera (TQRIF)** attraverso la predisposizione di un registro, disponibile su apposita piattaforma informatica, su cui

registrare informazioni e dati concernenti le prestazioni soggette a livelli generali di qualità, nonché l'esecuzione delle prestazioni medesime, oltre alle segnalazioni, domande e reclami pervenute tramite gli sportelli fisici e online, il servizio telefonico, il pronto intervento, e la casella di posta elettronica dedicata. Il registro deve riportare i dati di qualità relativi a ogni singola gestione nella quale il gestore svolge il servizio.

Il monitoraggio sulla qualità del servizio e sulla soddisfazione dell'utenza può essere svolto, parallelamente al gestore, anche con proprie modalità dalle Associazioni di tutela del consumo che possono far pervenire ad ATERSIR report periodici da confrontare con il rapporto fornito dal gestore.

Le rilevazioni potranno essere costituite da interviste anche telefoniche su campioni rappresentativi di tutti i clienti del servizio (Customer Satisfaction), possibilmente coinvolgendo il principale referente del Gestore all'interno del nucleo utente.

Nelle rilevazioni di cui sopra saranno fra l'altro indicati:

- i risultati conseguiti in relazione agli standard;
- le cause dell'eventuale mancato rispetto degli stessi;
- le azioni intraprese per porvi rimedio;
- il numero ed il tipo di reclami ricevuti (e confronto con l'anno precedente) ed il seguito dato ad essi;
- la percentuale delle fatture errate sul totale di quelle emesse (e confronto con l'anno precedente);
- il numero e l'ammontare degli indennizzi corrisposti (e confronto con l'anno precedente);
- la percentuale degli appuntamenti rispettati (confronto con l'anno precedente);
- le attività svolte per acquisire la valutazione degli utenti sulla qualità del servizio erogato (questionari, interviste telefoniche, ecc) ed i risultati di tali rilevazioni.

41-CONCILIAZIONE PARITETICA RELATIVA ALLA GESTIONE DEL SERVIZIO DI RACCOLTA RIFIUTI

Il gestore si impegna a elaborare, con modalità di concertazione a livello regionale, un Protocollo di Conciliazione Paritetica con le Associazioni di tutela dei consumatori finalizzato alla risoluzione stragiudiziale delle eventuali controversie con gli utenti.

42-INDENNIZZI RELATIVI AL SERVIZIO DI RACCOLTA RIFIUTI E RAPPORTO CON GLI UTENTI

Come previsto dalle previgenti carte dei servizi, i n caso di mancato rispetto dei valori limite degli standard di qualità specificamente sotto indicati, il gestore, previa verifica, corrisponde all'utente interessato un indennizzo. La corresponsione dell'indennizzo è *una tantum*.
Gli indennizzi verranno corrisposti a seguito di richiesta formale presentata dall'utente al gestore entro **sessanta (60) giorni lavorativi** dal verificarsi del disservizio o dal momento in cui ne è venuto a conoscenza, attraverso la compilazione dei moduli all'uopo predisposti e disponibili presso gli sportelli e sul sito web del gestore.
L'indennizzo, deve essere erogato all'utente entro **sessanta (60) giorni lavorativi** dal ricevimento della richiesta ovvero per gli indennizzi automatici entro **sessanta (60) giorni lavorativi** dalla scadenza del tempo massimo fissato per ciascuna prestazione. L'indennizzo non è comunque dovuto in caso di inadempienza per eventi fortuiti, di forza maggiore e per cause imputabili all'utente, come nel caso in cui l'utente non sia in regola con i pagamenti (a meno che non regolarizzi la propria posizione entro **venti (20) giorni lavorativi**), con l'esclusione del caso in cui siano in corso procedure conciliative.
In caso di mancata corresponsione dell'indennizzo entro **sessanta (60) giorni lavorativi** dal ricevimento della richiesta ovvero per gli indennizzi automatici entro **sessanta (60) giorni lavorativi** dalla scadenza del tempo massimo fissato per ciascuna prestazione, l'indennizzo è dovuto dal gestore:

a) in misura pari al doppio degli importi previsti se la corresponsione avviene entro un termine doppio del tempo concesso per la corresponsione stessa (dal **61°** al **120°** giorno);
b) in misura pari al quintuplo degli importi previsti se la corresponsione avviene oltre un termine doppio del tempo concesso per la corresponsione stessa (oltre il **120°** giorno).

Il gestore deve dare informazione ad ogni utente che faccia richiesta di una prestazione soggetta a standard in merito ad esso ed al relativo indennizzo previsto in caso di mancato rispetto.
Il pagamento dell'indennizzo avviene mediante l'emissione di un assegno bancario non trasferibile (FAD) riscuotibile secondo le modalità indicate nella comunicazione.
Se l'utente ha scelto la domiciliazione bancaria per le proprie fatture, l'importo viene direttamente accreditato su conto corrente.
Gli indennizzi sono dovuti solo per i servizi eseguiti e fatturati direttamente dal gestore all'Utente.

Gli standard sottoposti ad **indennizzo automatico** sono i seguenti:

STANDARD	VALORE LIMITE	INDENNIZZO
Rettifiche di fatturazione	**50 giorni**	**32 €**

Gli standard sottoposti ad **indennizzo su richiesta dell'utente** sono i seguenti:

STANDARD	VALORE LIMITE	INDENNIZZO
Risposta ai reclami	**30 giorni**	**32 €**
Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati ove necessaria la presenza dell'utente	**2 ore**	**32 €**

Nel caso in cui la richiesta di indennizzo non risulti valida, ne viene data comunicazione scritta e motivata all'utente.

In sede di Convenzione fra gestore e Agenzia d'ambito sono definiti gli ulteriori standard generali di servizio, i valori obiettivo ed i relativi premi o penalizzazioni per il gestore.

Le disposizioni del presente articolo non si applicano nel caso in cui il gestore delle tariffe e del rapporto con gli utenti sia il Comune.

43-INFORMAZIONI UTILI DEL GESTORE INDUSTRIALE

Gestore: S.A.Ba.R. Servizi S.r.l.

Sede legale: Via Levata, 64 – 42017 Novellara (Reggio Emilia)

Sede Amministrativa: Via Levata, 64 – 42017 Novellara (Reggio Emilia)

Telefono: 0522 657569

Numero verde: in fase di attivazione

indirizzo mail: info@sabar.it

indirizzo pec: sabarservizisrl@pec.it

sito internet: www.sabar.it

Agenzia territoriale dell'Emilia-Romagna per i servizi idrici e rifiuti (ATERSIR)
Via Cairoli 8/f - 40121 Bologna
- centralino: 051 63.73.411 - fax: 051 63.73.490
- dgatersir@pec.atersir.emr.it

Comitato consultivo degli utenti e dei portatori di interesse
Via Cairoli 8/f - 40121 Bologna
- centralino: 051 63.73.411 - fax: 051 63.73.490

44-GLOSSARIO

Agenzia d'ambito: ATERSIR
Ente con personalità giuridica di diritto pubblico costituito da tutti gli enti pubblici locali della Regione Emilia Romagna ai sensi di quanto previsto dalla Legge Regionale n. 23/2011 e s.m.i.. L'Agenzia d'ambito esercita tutte le funzioni prima spettanti ai Comuni relativamente all'organizzazione e all'espletamento della gestione dei servizi pubblici ad essa assegnati, tra cui il servizio di gestione dei rifiuti urbani ed assimilati nel territorio di competenza.

Attivazione
L'avvio del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani.

Attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti
Comprende le operazioni di:

i) accertamento, riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento ovvero l'attività di fatturazione);
ii) gestione del rapporto con gli utenti (inclusa la gestione reclami) anche mediante sportelli dedicati o call-center;
iii) gestione della banca dati degli utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso;
iv) promozione di campagne ambientali;
v) prevenzione della produzione di rifiuti urbani;

Attività di raccolta e trasporto
Comprende le operazioni di raccolta (svolta secondo diversi modelli di organizzazione del servizio) e di trasporto dei rifiuti urbani verso impianti di trattamento, di smaltimento, di riutilizzo e/o recupero.

Attività di spazzamento e lavaggio delle strade
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.

Autorità (ARERA)
L'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente;

Carta della qualità:
Documento, redatto in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati gli obblighi e i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

Categoria di utenza
La tipologia di utenza rilevante ai fini tariffari come individuata in coerenza con la normativa vigente.

Centro di raccolta o (stazione ecologica)
Struttura conforme ai requisiti di cui al decreto del Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare 8 aprile 2008.
I centri di raccolta comunali o intercomunali sono costituiti da aree presidiate ed allestite ove si svolge unicamente attività di raccolta, mediante raggruppamento per frazioni omogenee per il trasporto agli impianti di recupero, trattamento e, per le frazioni non recuperabili, di smaltimento dei rifiuti urbani ed assimilati, conferiti in maniera differenziata rispettivamente dalle utenze domestiche e non domestiche, nonché dagli altri soggetti tenuti in base alle vigenti normative settoriali al ritiro di specifiche tipologie di rifiuti dalle utenze domestiche.

Cessazione del servizio
La decadenza dei presupposti per il pagamento della tariffa e la contestuale disattivazione del servizio nel caso di raccolta domiciliare o di raccolta stradale e di prossimità con accesso controllato, a seguito della comunicazione attestante la data in cui è intervenuta tale cessazione.

Comitato consultivo degli utenti e dei portatori di interesse
Organo consultivo dell'Agenzia di ambito che garantisce la partecipazione degli utenti nel controllo sulla qualità dei servizi offerti. Il Comitato, costituito secondo quanto previsto dalla

Legge Regionale 23/2011, è composto da rappresentanti delle associazioni dei consumatori, economiche, ambientaliste e Onlus.

Compostaggio domestico
Il compostaggio domestico è un processo naturale per ricavare del buon terriccio dagli scarti organici di cucina e del giardino.

Contenitore sovra-riempito
Il contenitore il cui volume risulta saturato, impedendo ulteriori conferimenti da parte degli utenti.

Contratto di servizio
Atto che regolamenta i rapporti tra Agenzia territoriale dell'Emilia-Romagna per i servizi idrici e rifiuti ed il gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani, in relazione allo svolgimento dei servizi di raccolta, spazzamento, trasporto e smaltimento dei rifiuti urbani e (nel caso di tariffa puntuale corrispettiva), l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti .

D.M. 20 aprile 2017
Il decreto del Ministro dell'Ambiente e della tutela del territorio e del mare di concerto con il Ministro dell'economia e delle finanze del 20 aprile 2017.

D.M. 26 maggio 2016
Il decreto del Ministro dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare del 26 maggio 2016, recante "*Linee guida per il calcolo della percentuale di raccolta differenziata dei rifiuti urbani*".

D.P.R. 158/99
Il decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158.

Data di consegna
La data di consegna all'utente delle attrezzature per la raccolta, quali ad esempio, i mastelli o i sacchetti nel caso di raccolta domiciliare o le tessere di identificazione dell'utente in presenza di contenitori della raccolta stradale/di prossimità ad accesso controllato.

Data di invio
- per le comunicazioni e le richieste inviate tramite fax o servizi postali, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna al servizio postale incaricato dell'inoltro; nel caso in cui il servizio postale non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
- per le comunicazioni e le richieste rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;
- per le comunicazioni e le richieste trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo del gestore o la data di invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica.

Data di ricevimento
- per le richieste e le comunicazioni inviate tramite fax o servizi postali, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna da parte del servizio postale incaricato dell'inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il servizio postale non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;

- per le richieste e le comunicazioni ricevute presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta;
- per le richieste e le comunicazioni trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione.

Decreto del Presidente della Repubblica 445/00
Il decreto del Presidente della repubblica 28 dicembre 2000, recante "Disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa".

Decreto legislativo 116/20
Il decreto legislativo 3 settembre 2020, n.116, recante "*Attuazione della direttiva (UE) 2018/851 che modifica la direttiva 2008/98/CE relativa ai rifiuti e attuazione della direttiva (UE) 2018/852 che modifica la direttiva 1994/62/CE sugli imballaggi e i rifiuti di imballaggio*".

Decreto legislativo 152/06
Il decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, recante "*Norme in materia ambientale*" e s.m.i..

Decreto-legge 41/21
Il decreto-legge 22 marzo 2021, recante "Misure urgenti in materia di sostegno alle imprese e agli operatori economici, di lavoro, salute e servizi territoriali, connesse all'emergenza da COVID-19".

Disservizio
Il non corretto svolgimento del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ovvero dei singoli servizi che lo compongono che provoca disagi all'utente o interruzioni del servizio senza, tuttavia, generare situazioni di pericolo per l'ambiente, le persone, o le cose.

Documento di riscossione
L'avviso o invito di pagamento, oppure la fattura, trasmesso/a all'utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dei singoli servizi che lo compongono.

Ecomobile
Automezzo attrezzato con contenitori idonei per la raccolta separata per frazioni merceologiche di rifiuti urbani

Ente di governo dell'Ambito
Il soggetto istituito ai sensi del decreto-legge 13 agosto 2011, n. 138 (vedi Agenzia d'Ambito).

Ente territorialmente competente
L'Ente di governo dell'Ambito, laddove costituito ed operativo, o, in caso contrario, la Regione o la Provincia autonoma o altri enti competenti secondo la normativa vigente.

Gestione
L'ambito tariffario, ovvero il territorio, comunale o sovra-comunale, sul quale si applica la medesima tariffa (sia essa TARI o tariffa corrispettiva).

Gestore
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.

Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti
Il soggetto che eroga i servizi connessi all'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, ivi incluso il Comune che gestisce la suddetta attività in economia.

Gestore della raccolta e trasporto
Il soggetto che eroga il servizio di raccolta e trasporto, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia.

Gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade
Il soggetto che eroga il servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia.

Giorni: giorni lavorativi
Il giorno lavorativo è il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi.
Gli standard, ove non indicato diversamente, sono espressi in giorni lavorativi, sabato e festivi esclusi e devono intendersi al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni, permessi, adempimenti a carico dell'utente o del comune se di sua competenza.

Insufficiente esecuzione
La mancata esecuzione delle eventuali attività accessorie o non eseguita a regola d'arte o deficitaria per alcuni aspetti della sua esecuzione

Interruzione del servizio
Il servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto programmato e non ripristinato entro il tempo di recupero.

Legge 147/13
La legge 27 dicembre 2013, n. 147, recante "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (Legge di stabilità 2014)".

Livello o standard generale di qualità
Il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti.

Morosità
Ritardato o mancato pagamento di una fattura.

MTR-2
Il Metodo tariffario del servizio integrato di gestione dei rifiuti per il periodo 2022-2025, approvato con deliberazione 3 agosto 2021, 363/2021/R/RIF.

Operatore di Pronto Intervento
La persona in grado di attivare il servizio di pronto intervento su richiesta degli Enti competenti e di impartire al chiamante le istruzioni per tutelare la sua ed altrui sicurezza.

Prestazione

Si intende, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni lavoro o intervento effettuato dal gestore su richiesta.

Programma delle attività di raccolta e trasporto
Documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di raccolta e trasporto all'interno della gestione di riferimento

Programma delle attività di spazzamento e lavaggio
Documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade all'interno della gestione di riferimento.

Raccolta differenziata
Raccolta idonea a raggruppare i rifiuti urbani in frazioni merceologiche omogenee.

Raccolta differenziata porta a porta
Raccolta differenziata dei rifiuti effettuata presso il domicilio.

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

Richiesta di attivazione del servizio
La dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia di attivazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva.

Richiesta di variazione e di cessazione del servizio
La dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia rispettivamente di variazione e di cessazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva.

Richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati
Ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, anche per via telematica, con la quale l'utente esprime, in relazione ad importi già pagati o per i quali è stata richiesta la rateizzazione, lamentele circa la non correttezza degli importi addebitati.

Rifiuti urbani o RU
I rifiuti di cui all'articolo 184, comma 2, del decreto legislativo 152/06 e s.m.i.

Rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE) ed altri beni durevoli
Frigoriferi, lavatrici, televisori, computer, ecc. che hanno esaurito la loro durata.

Rifiuti ingombranti
Sono considerati rifiuti ingombranti: i mobili, gli elettrodomestici, i sanitari, le potature ed altri oggetti e materiali (purché provenienti da civili abitazioni) che, per loro natura o dimensioni, non possono essere inseriti nei contenitori.

Segnalazione per disservizio
Comunicazione di un disservizio effettuata tramite servizio telefonico, posta inclusa la posta elettronica, o sportello (fisico e online), ove previsto.

Servizio di ritiro dei rifiuti su chiamata
Il servizio di raccolta domiciliare dei rifiuti urbani che per natura o dimensione non sono compatibili con le modalità di raccolta domiciliare o stradale e di prossimità adottate ordinariamente nella gestione, quali, ad esempio, i rifiuti ingombranti, i RAEE, sfalci e potature.

Servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani
Comprende il complesso delle attività volte ad ottimizzare la gestione dei rifiuti urbani (indipendentemente dalla classificazione che assumono durante il loro percorso) vale a dire: l'attività di raccolta e trasporto; l'attività di trattamento e smaltimento; l'attività di trattamento e recupero; l'attività di spazzamento e lavaggio delle strade, nonché l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti.

Servizio telefonico (Call center)
Il servizio telefonico che permette all'utente di mettersi in contatto con il proprio gestore per richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, e per ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto.

Sollecito
Richiesta di pagamento successivamente alla data di scadenza della fattura.

Sportello fisico
Un punto di contatto sul territorio, che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto.

Sportello online
La piattaforma web che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto.

TARI
La tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, commi 639 e 651, della legge 147/13, comprensiva sia della TARI determinata coi criteri presuntivi indicati nel d.P.R. 158/99 (TARI presuntiva) sia della TARI determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel D.P.R. 158/99 (tributo puntuale).

Tariffazione puntuale
La tariffa corrispettiva o il tributo puntuale istituito ai sensi dell'articolo 1, comma 651, legge 147/13 ove la TARI sia determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99.

Tariffa corrispettiva
La tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, comma 668, della legge 147/13 secondo cui: "*i comuni che hanno realizzato sistemi di misurazione puntuale della quantità di rifiuti conferiti al servizio pubblico possono, con regolamento di cui all'articolo 52 del decreto legislativo n. 446 del 1997, prevedere l'applicazione di una tariffa avente natura corrispettiva, in luogo della TARI. […] La tariffa corrispettiva è applicata e riscossa dal soggetto affidatario del servizio di gestione dei rifiuti urbani.";* e quello riferibile al sistema di tariffazione puntuale previsto dalla LR. 16/2015.

Tempo di recupero
Il tempo entro cui il servizio non espletato puntualmente può essere effettuato senza recare una effettiva discontinuità all'utente.

TITR
Il Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti, di cui all'Allegato A alla deliberazione 31 ottobre 2019, 444/2019/R/RIF.

TQRIF
Il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani, di cui all'Allegato A alla deliberazione 18 gennaio 2022, 15/2022/R/RIF.

Utente
La persona fisica o giuridica che è o che sarà intestataria del documento di riscossione.

Utenza
L'immobile o l'area soggetta a tariffazione come definita all'articolo 2, comma 1, lettera c), del D.M. 20 aprile 2017.

Variazione del servizio
La modifica dei presupposti per il pagamento della tariffa. Rientrano nella variazione del servizio anche le fattispecie disciplinate dall'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06.

45- FAQ

Le presenti domande frequenti vanno considerate in continuo assestamento sulla base delle richieste rivolte al Gestore del Servizio.

PER AVERE INFORMAZIONI SPECIFICHE A CHI POSSO CHIEDERE? al numero di telefono 0522 657569 o inviando una mail all'indirizzo info@sabar.it .

DOVE POSSO SMALTIRE I RIFIUTI INGOMBRANTI? È possibile smaltire i rifiuti ingombranti consegnandoli direttamente e gratuitamente presso le isole ecologiche (gli orari di apertura sono consultabili sul sito del gestore all'indirizzo https://www.sabar.it/wp-content/uploads/2021/01/ORARI-STAZIONI-ECOLOGICHE-DAL-01-01-2021.pdf).
Inoltre, è possibile prenotare il ritiro gratuito presso il domicilio telefonando al numero di telefono 0522 657569 o compilando il modulo online sul sito del gestore all'indirizzo https://www.sabar.it/servizi/ritiro-ingombranti/questionario-per-ritiro-ingombranti/ .

DOVE POSSO SMALTIRE I PICCOLE QUANTITA' DI AMIANTO? È attivo il servizio di ritiro di piccole quantità di manufatti contenenti amianto derivante da locali e luoghi adibiti ad uso di civili abitazioni, per non più di una volta all'anno. Tutte le informazioni sono disponibili sul sito del gestore all'indirizzo https://www.sabar.it/servizi/amianto/ritiro-piccoli-quantitativi-in-amianto/ .

COMUNE DI BORETTO

Indirizzo web di riferimento		
art. 3 TITR	Link alla pagina trasparenza rifiuti	https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=A988
art. 13 del Regolamento Europeo n. 679/2016	Link all'informativa sulla tutela dei dati personali ai sensi del GDPR Regolamento 2016/679	https://www.comune.boretto.re.it/home/info/privacy-policy.html

GESTIONE TARIFFA E RAPPORTO CON GLI UTENTI

CANALI ACCESSIBILI ALL'UTENZA

Riferimento Carta Qualità/TQRIF	Modalità accesso	(Selezionare se presente)	Contatto
Art. 6, 19 e 20 TQRIF	Sportello on line	NO	
	Numero verde		In fase di attivazione
	Altro recapito telefonico	SI	0522/963708
	Posta ordinaria	SI	PIAZZA SAN MARCO 5 - 42022 BORETTO (RE)
	Email	SI	ufficiotributi@comune.boretto.re.it
	PEC	SI	protocolloboretto@legalmail.it
	Sportello fisico		
	Sede		PIAZZA SAN MARCO 5 - 42022 BORETTO (RE)
	Accesso tramite appuntamento		SI
	Giorni apertura e orario		https://www.comune.boretto.re.it/home/amministrazione/aree_amministrative/ufficio~8d3107af-3ee8-4960-ba94-d772707e8812~.html

MODALITA' DI PRELIEVO	Tari tributo presuntiva
MODALITA' DI RISCOSSIONE	Direttamente in capo al Comune

ATTI APPROVATI	(*riferimenti delle delibere di approvazione/link di pubblicazione*)
Regolamento comunale	https://www1.finanze.gov.it/finanze2/dipartimentopolitichefiscali/fiscalitalocale/nuova_tari/sceltaanno.htm?lista=1&r=1&pagina=emiliaromagna.htm&cm=&pr=RE&anno=&cc=A988
Delibera di approvazione tariffe	https://www1.finanze.gov.it/finanze2/dipartimentopolitichefiscali/fiscalitalocale/nuova_tari/sceltaanno.htm?lista=1&r=1&pagina=emiliaromagna.htm&cm=&pr=RE&anno=&cc=A988

TITOLO II TQRIF: ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO

Riferiment	Servizio	Contenuto minimo	Modalità di presentazione		Tempistica
Art. 6, 7 e 8 TQRIF	**Presentazione dichiarazione TARI/richiesta attivazione del servizio**	a) riferimento alla dichiarazione TARI/attivazione del servizio; b) codice utente e il codice utenza; c) data a partire dalla quale decorrono gli effetti della dichiarazione/attivazione del servizio	https://www.comune.boretto.re.it/home/servizi/servizio~28b97848-040d-46a4-890a-ec8b0c7d4cc6~.html	*Link a cui recuperare la modulistica*	Termini presentazione istanza
			PIAZZA SAN MARCO 5 - 42022 BORETTO (RE)	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	ENTRO 90 GIORNI DALL'INIZIO DEL POSSESSO O DETENZIONE DELL'IMMOBILE
			https://servizi.comune.boretto.re.it/ IN FASE DI ATTIVAZIONE	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	Risposta all'istanza di attivazione conferma e ricevuta alla presentazione dell'attivazione
Art. 10, 11 e 12 TQRIF	**Variazione o cessazione TARI**	a) riferimento alla richiesta di variazione o cessazione servizio; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore; c) data a partire dalla quale decorrono gli effetti della variazione o della cessazione	https://www.comune.boretto.re.it/home/servizi/servizio~28b97848-040d-46a4-890a-ec8b0c7d4cc6~.html	*Link a cui recuperare la modulistica*	Termini presentazione istanza
			PIAZZA SAN MARCO 5 - 42022 BORETTO (RE)	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	ENTRO 90 GIORNI DALLA DATA IN CUI E' INTERVENUTA LA VARIAZIONE O CESSAZIONE
			https://servizi.comune.boretto.re.it/ IN FASE DI ATTIVAZIONE	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	Risposta all'istanza di variazione o cessazione conferma e ricevuta alla presentazione della variazione/cessazione

TITOLO III TQRIF: RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI					
Riferimento Carta	**Servizio**	**Contenuto minimo della risposta del**	**Modalità di presentazione**		**Tempo di risposta all'istanza entro giorni**
Art. 13, 14, 17 e 18 TQRIF	**Reclami scritti**	a) riferimento al reclamo scritto; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore; c) valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata, corredata dai riferimenti normativi applicati; d) descrizione e tempi delle azioni correttive poste in essere dal gestore; e) elenco di documentazione allegata.	https://www.comune.boretto.re.it/home/servizi/servizio~28b97848-040d-46a4-890a-ec8b0c7d4cc6~.html	*Link a cui recuperare la modulistica*	MAX ENTRO 30 GIORNI LAVORATIVI
			PIAZZA SAN MARCO 5 - 42022 BORETTO (RE)	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			https://servizi.comune.boretto.re.it / IN FASE DI ATTIVAZIONE	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	
Art. 13, 15 e 18 TQRIF	**Richieste scritte di informazioni**	a) riferimento al reclamo ovvero alla richiesta di informazione o rettifica importi addebitati; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore.	https://www.comune.boretto.re.it/home/servizi/servizio~28b97848-040d-46a4-890a-ec8b0c7d4cc6~.html	*Link a cui recuperare la modulistica*	MAX ENTRO 30 GIORNI LAVORATIVI
			PIAZZA SAN MARCO 5 - 42022 BORETTO (RE)	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			https://servizi.comune.boretto.re.it / IN FASE DI ATTIVAZIONE	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	
Art. 13, 16, 17 e 18 TQRIF	**Rettifica degli importi addebitati**	a) riferimento al reclamo ovvero alla richiesta di informazione o rettifica importi addebitati; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore; c) valutazione della fondatezza della richiesta di rettifica corredata dalla documentazione e dai riferimenti da cui si evince la correttezza delle tariffe applicate in conformità alla normativa vigente; d) il dettaglio dei calcoli effettuati per l'eventuali rettifica; e) l'elenco della documentazione allegata	https://www.comune.boretto.re.it/home/servizi/servizio~28b97848-040d-46a4-890a-ec8b0c7d4cc6~.html	*Link a cui recuperare la modulistica*	MAX ENTRO 60 GIORNI LAVORATIVI
			PIAZZA SAN MARCO 5 - 42022 BORETTO (RE)	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			https://servizi.comune.boretto.re.it / IN FASE DI ATTIVAZIONE	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	

TITOLO V TQRIF: MODALITA' E PERIODICITA' DI RISCOSSIONE, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI	**Riferimento Carta**	**Servizio**	
	Art. 24 TQRIF	**Modalità e strumenti di pagamento**	MODELLO F24
	Art. 23 TQRIF	**Termini di pagamento:**	20 giorni - acconto entro 31/05 - saldo entro 10/12
	Art. 26 TQRIF	**Periodicità di riscossione**	semestrale

TITOLO V TQRIF: MODALITA' PER LA RATEIZZAZIONE DEI PAGAMENTI, MODALITA' E TEMPO DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI	**Riferimento Carta**	**Servizio**		
	Art. 27 TQRIF	**Modalità rateizzazione**	come previsto dal Regolamento comunale per l'applicazione della TARI	*Link a cui recuperare le informazioni sulle modalità di rateizzazione*
		Importo minimo della rata €	come previsto dal Regolamento comunale per l'applicazione della TARI	
	Art. 28 TQRIF	**Rettifica degli importi non dovuti**	https://www.comune.boretto.re.it/home/servizi/servizio~28b97848-040d-46a4-890a-ec8b0c7d4cc6~.html	*Link a cui recuperare le informazioni in merito*
			180	Tempo previsto per la rettifica in giorni

COMUNE DI BRESCELLO

Indirizzo web di riferimento		
art. 3 TITR	Link alla pagina trasparenza rifiuti	https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=B156
art. 13 del Regolamento Europeo n. 679/2016	Link all'informativa sulla tutela dei dati personali ai sensi del GDPR Regolamento 2016/679	https://www.comune.brescello.re.it/Privacy

GESTIONE TARIFFA E RAPPORTO CON GLI UTENTI

CANALI ACCESSIBILI ALL'UTENZA

Riferimento Carta Qualità/TQRIF	Modalità accesso	(Selezionare se presente)	Contatto
Art. 6, 19 e 20 TQRIF	Sportello on line	NO	
	Numero verde		In fase di attivazione
	Altro recapito telefonico	SI	0522/482521
	Posta ordinaria	SI	PIAZZA MATTEOTTI 12 - 42041 BRESCELLO (RE)
	Email	SI	l.gatti@bassareggiana.it
	PEC	SI	comune.brescello@postecert.it
	Sportello fisico		
	Sede		PIAZZA MATTEOTTI 12 - 42041 BRESCELLO (RE)
	Accesso tramite appuntamento		SI
	Giorni apertura e orario		https://www.comune.brescello.re.it/Amministrazione/Uffici/Ufficio-Entrate-tributarie

MODALITA' DI PRELIEVO	Tari tributo presuntiva
MODALITA' DI RISCOSSIONE	Direttamente in capo al Comune

ATTI APPROVATI	*(riferimenti delle delibere di approvazione/link di pubblicazione)*
Regolamento comunale	https://www1.finanze.gov.it/finanze2/dipartimentopolitichefiscali/fiscalitalocale/nuova_tari/sceltaanno.htm?lista=1&r=1&pagina=emiliaromagna.htm&cm=&pr=RE&anno=2012&cc=B156
Delibera di approvazione tariffe	https://www1.finanze.gov.it/finanze2/dipartimentopolitichefiscali/fiscalitalocale/nuova_tari/sceltaanno.htm?lista=1&r=1https://www1.finanze.gov.it/finanze2/dipartimentopolitichefiscali/fiscalitalocale/nuova_tari/sceltaanno.htm?lista=1&r=1&pagina=emiliaromagna.htm&cm=&pr=RE&anno=2012&cc=B156

TITOLO II TQRIF: ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO

Riferimento Carta Qualità/TQRIF	Servizio	Contenuto minimo della risposta del Comune all'utente	Modalità di presentazione		Tempistica
Art. 6, 7 e 8 TQRIF	**Presentazione dichiarazione TARI/richiesta attivazione del servizio**	a) riferimento alla dichiarazione TARI/attivazione del servizio; b) codice utente e il codice utenza; c) data a partire dalla quale decorrono gli effetti della dichiarazione/attivazione del servizio	https://www.comune.brescello.re.it/Servizi/Tassa-sui-Rifiuti-TARI	*Link a cui recuperare la modulistica*	Termini presentazione istanza
			PIAZZA MATTEOTTI 12 - 42041 BRESCELLO (RE)	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	ENTRO 90 GIORNI DALL'INIZIO DEL POSSESSO O DETENZIONE DELL'IMMOBILE
				Link in cui la modulistica è compilabile online	Risposta all'istanza di attivazione
					conferma e ricevuta alla presentazione dell'attivazione
Art. 10, 11 e 12 TQRIF	**Variazione o cessazione TARI**	a) riferimento alla richiesta di variazione o cessazione servizio; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore; c) data a partire dalla quale decorrono gli effetti della variazione o della cessazione	https://www.comune.brescello.re.it/Servizi/Tassa-sui-Rifiuti-TARI	*Link a cui recuperare la modulistica*	Termini presentazione istanza
			PIAZZA MATTEOTTI 12 - 42041 BRESCELLO (RE)	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	ENTRO 90 GIORNI DALLA DATA IN CUI E' INTERVENUTA LA VARIAZIONE O CESSAZIONE
				Link in cui la modulistica è compilabile online	Risposta all'istanza di variazione o cessazione
					conferma e ricevuta alla presentazione della variazione o cessazione

TITOLO III TQRIF: RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI					
Riferimento Carta Qualità/TQRIF	**Servizio**	**Contenuto minimo della risposta del Comune all'utente**	**Modalità di presentazione**		**Tempo di risposta all'istanza entro giorni**
Art. 13, 14, 17 e 18 TQRIF	**Reclami scritti**	a) riferimento al reclamo scritto; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore; c) valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata, corredata dai riferimenti normativi applicati; d) descrizione e tempi delle azioni correttive poste in essere dal gestore; e) elenco di documentazione allegata.	https://www.comune.brescello.re.it/Servizi/Tassa-sui-Rifiuti-TARI	*Link a cui recuperare la modulistica*	MAX ENTRO 30 GIORNI LAVORATIVI
			PIAZZA MATTEOTTI 12 - 42041 BRESCELLO (RE)	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
				Link in cui la modulistica è compilabile online	
Art. 13, 15 e 18 TQRIF	**Richieste scritte di informazioni**	a) riferimento al reclamo ovvero alla richiesta di informazione o rettifica importi addebitati; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore.	https://www.comune.brescello.re.it/Servizi/Tassa-sui-Rifiuti-TARI	*Link a cui recuperare la modulistica*	MAX ENTRO 30 GIORNI LAVORATIVI
			PIAZZA MATTEOTTI 12 - 42041 BRESCELLO (RE)	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
				Link in cui la modulistica è compilabile online	
Art. 13, 16, 17 e 18 TQRIF	**Rettifica degli importi addebitati**	a) riferimento al reclamo ovvero alla richiesta di informazione o rettifica importi addebitati; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore; c) valutazione della fondatezza della richiesta di rettifica corredata dalla documentazione e dai riferimenti da cui si evince la correttezza delle tariffe applicate in conformità alla normativa vigente; d) il dettaglio dei calcoli effettuati per l'eventuali rettifica; e) l'elenco della documentazione allegata	https://www.comune.brescello.re.it/Servizi/Tassa-sui-Rifiuti-TARI	*Link a cui recuperare la modulistica*	MAX ENTRO 60 GIORNI LAVORATIVI
			PIAZZA MATTEOTTI 12 - 42041 BRESCELLO (RE)	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
				Link in cui la modulistica è compilabile online	

TITOLO V TQRIF: MODALITA' E PERIODICITA' DI RISCOSSIONE, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI	**Riferimento Carta Qualità/TQRIF**	**Servizio**	
	Art. 24 TQRIF	**Modalità e strumenti di pagamento**	MODELLO F24
	Art. 23 TQRIF	**Termini di pagamento:**	20 - acconto entro 30/09 - saldo entro 31/03 anno successivo
	Art. 26 TQRIF	**Periodicità di riscossione**	semestrale

TITOLO V TQRIF: MODALITA' PER LA RATEIZZAZIONE DEI PAGAMENTI, MODALITA' E TEMPO DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI	**Riferimento Carta Qualità/TQRIF**	**Servizio**		
	Art. 27 TQRIF	**Modalità rateizzazione**	come previsto dal regolamento comunale per la Tassa Rifiuti	*Link a cui recuperare le informazioni sulle modalità di rateizzazione*
		Importo minimo della rata €	come previsto dal regolamento comunale per la Tassa Rifiuti	
	Art. 28 TQRIF	**Rettifica degli importi non dovuti**	https://www.comune.brescello.re.it/Servizi/Tassa-sui-Rifiuti-TARI	*Link a cui recuperare le informazioni in merito*
			180	Tempo previsto per la rettifica in giorni

COMUNE DI GUALTIERI

Indirizzo web di riferimento		
art. 3 TITR	Link alla pagina trasparenza rifiuti	https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=E232
Regolamento Europeo n. 679/2016	Link all'informativa sulla tutela dei dati personali ai sensi del GDPR Regolamento 2016/679	https://www.comune.gualtieri.re.it/index.php/privacy

GESTIONE TARIFFA E RAPPORTO CON GLI UTENTI

CANALI ACCESSIBILI ALL'UTENZA			
Riferimento Carta Qualità/TQRIF	**Modalità accesso**	**(Selezionare se presente)**	**Contatto**
Art. 6, 19 e 20 TQRIF	Sportello on line	NO	
	Numero verde	NO	
	Altro recapito telefonico	SI	0522/221815
	Posta ordinaria	SI	Piazza Bentivoglio, 26 - 42044 Gualtieri (RE)
	Email	SI	r.olivani@bassareggiana.it
	PEC	SI	comune.gualtieri@postecert.it
	Sportello fisico		
	Sede		Piazza Bentivoglio, 26 - 42044 Gualtieri (RE)
	Accesso tramite appuntamento		SI
	Giorni apertura e orario		https://www.comune.gualtieri.re.it/index.php/amministrazione/uffici-e-servizi/13-amministrazione/uffici-e-servizi/1014-orari-di-ricevimento-al-pubblico-uffici-

MODALITA' DI PRELIEVO	Tari tributo presuntiva
MODALITA' DI RISCOSSIONE	Direttamente in capo al Comune

ATTI APPROVATI	(*riferimenti delle delibere di approvazione/link di pubblicazione)*
Regolamento comunale	https://www1.finanze.gov.it/finanze2/dipartimentopolitichefiscali/fiscalitalocale/nuova_tari/sceltaanno.htm?lista=1&r=2&pagina=sceltaregione.htm&cm=gualtieri&pr=&anno=2012&cc=E232
Delibera di approvazione tariffe	https://www1.finanze.gov.it/finanze2/dipartimentopolitichefiscali/fiscalitalocale/nuova_tari/sceltaanno.htm?lista=1&r=2&pagina=sceltaregione.htm&cm=gualtieri&pr=&anno=2012&cc=E232

TITOLO II TQRIF: ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO					
Riferimento Carta Qualità/TQRIF	**Servizio**	**Contenuto minimo della risposta del Comune all'utente**	**Modalità di presentazione**		**Tempistica**
Art. 6, 7 e 8 TQRIF	**Presentazione dichiarazione TARI/richiesta attivazione del servizio**	a) riferimento alla dichiarazione TARI/attivazione del servizio; b) codice utente e il codice utenza; c) data a partire dalla quale decorrono gli effetti della dichiarazione/attivazione del servizio	https://www.comune.gualtieri.re.it/index.php/area-documentale/modulistica/servizio-tributi-e-fiscalita-locale	*Link a cui recuperare la modulistica*	Termini presentazione istanza
			Piazza Bentivoglio, 26 - 42044 Gualtieri (RE)	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	ENTRO 90 GIORNI DALL'INIZIO DEL POSSESSO O DETENZIONE DELL'IMMOBILE
				Link in cui la modulistica è compilabile online	Risposta all'istanza di attivazione
					conferma e ricevuta alla presentazione dell'attivazione
Art. 10, 11 e 12 TQRIF	**Variazione o cessazione TARI**	a) riferimento alla richiesta di variazione o cessazione servizio; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore; c) data a partire dalla quale decorrono gli effetti della variazione o della cessazione	https://www.comune.gualtieri.re.it/index.php/area-documentale/modulistica/servizio-tributi-e-fiscalita-locale	*Link a cui recuperare la modulistica*	Termini presentazione istanza
			Piazza Bentivoglio, 26 - 42044 Gualtieri (RE)	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	ENTRO 90 GIORNI DALLA DATA IN CUI E' INTERVENUTA LA VARIAZIONE O CESSAZIONE
				Link in cui la modulistica è compilabile online	Risposta all'istanza di variazione o cessazione
					conferma e ricevuta alla presentazione della variazione o cessazione

TITOLO III TQRIF: RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI					
Riferimento Carta Qualità/TQRIF	**Servizio**	**Contenuto minimo della risposta del Comune all'utente**	**Modalità di presentazione**		**Tempo di risposta all'istanza entro giorni**
Art. 13, 14, 17 e 18 TQRIF	**Reclami scritti**	a) riferimento al reclamo scritto; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore; c) valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata, corredata dai riferimenti normativi applicati; d) descrizione e tempi delle azioni correttive poste in essere dal gestore; e) elenco di documentazione allegata.	https://www.comune.gualtieri.re.it/index.php/area-documentale/modulistica/servizio-tributi-e-fiscalita-locale/3555-modulo-reclamo-3/file	*Link a cui recuperare la modulistica*	MAX ENTRO 30 GIORNI LAVORATIVI
			Piazza Bentivoglio, 26 - 42044 Gualtieri (RE)	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
				Link in cui la modulistica è compilabile online	
Art. 13, 15 e 18 TQRIF	**Richieste scritte di informazioni**	a) riferimento al reclamo ovvero alla richiesta di informazione o rettifica importi addebitati; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore.	https://www.comune.gualtieri.re.it/index.php/area-documentale/modulistica/servizio-tributi-e-fiscalita-locale/3557-modulo-richiesta-info-e-rettifica-importi-3/file	*Link a cui recuperare la modulistica*	MAX ENTRO 30 GIORNI LAVORATIVI
			Piazza Bentivoglio, 26 - 42044 Gualtieri (RE)	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
				Link in cui la modulistica è compilabile online	
Art. 13, 16, 17 e 18 TQRIF	**Rettifica degli importi addebitati**	a) riferimento al reclamo ovvero alla richiesta di informazione o rettifica importi addebitati; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore; c) valutazione della fondatezza della richiesta di rettifica corredata dalla documentazione e dai riferimenti da cui si evince la correttezza delle tariffe applicate in conformità alla normativa vigente; d) il dettaglio dei calcoli effettuati per l'eventuali rettifica; e) l'elenco della documentazione allegata	https://www.comune.gualtieri.re.it/index.php/area-documentale/modulistica/servizio-tributi-e-fiscalita-locale/3557-modulo-richiesta-info-e-rettifica-importi-3/file	*Link a cui recuperare la modulistica*	MAX ENTRO 60 GIORNI LAVORATIVI
			Piazza Bentivoglio, 26 - 42044 Gualtieri (RE)	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
				Link in cui la modulistica è compilabile online	

TITOLO V TQRIF: MODALITA' E PERIODICITA' DI RISCOSSIONE, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI	**Riferimento Carta Qualità/TQRIF**	**Servizio**	
	Art. 24 TQRIF	**Modalità e strumenti di pagamento**	MODELLO F24
	Art. 23 TQRIF	**Termini di pagamento:**	20 - acconto entro 30/09 - saldo entro 31/03 anno successivo
	Art. 26 TQRIF	**Periodicità di riscossione**	semestrale

TITOLO V TQRIF: MODALITA' PER LA RATEIZZAZIONE DEI PAGAMENTI, MODALITA' E TEMPO DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI	**Riferimento Carta Qualità/TQRIF**	**Servizio**		
	Art. 27 TQRIF	**Modalità rateizzazione**	come previsto dal regolamento comunale per la Tassa Rifiuti	*Link a cui recuperare le informazioni sulle modalità di rateizzazione*
		Importo minimo della rata €	come previsto dal regolamento comunale per la Tassa Rifiuti	
	Art. 28 TQRIF	**Rettifica degli importi non dovuti**	https://www.comune.gualtieri.re.it/index.php/area-documentale/modulistica/servizio-tributi-e-fiscalita-locale/3557-modulo-richiesta-info-e-rettifica-importi-3/file	*Link a cui recuperare le informazioni in merito*
			180	Tempo previsto per la rettifica in giorni

COMUNE DI GUASTALLA	

Indirizzo web di riferimento		
art. 3 TITR	Link alla pagina trasparenza rifiuti	https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=E253
art. 13 del Regolamento Europeo n. 679/2016	Link all'informativa sulla tutela dei dati personali ai sensi del GDPR Regolamento 2016/679	http://www.comune.guastalla.re.it/servizi/Menu/dinamica.aspx?idSezione=3503&idArea=29110&idCat=29110&ID=29110&TipoElemento=area

GESTIONE TARIFFA E RAPPORTO CON GLI UTENTI

CANALI ACCESSIBILI ALL'UTENZA			
Riferimento Carta Qualità/TQRIF	**Modalità accesso**	**(Selezionare se presente)**	**Contatto**
Art. 6, 19 e 20 TQRIF	Sportello on line	NO	
	Numero verde		in fase di attivazione
	Altro recapito telefonico	SI	0522/839742
	Posta ordinaria	SI	PIAZZA MAZZINI 1 – 42016 GUASTALLA (RE)
	Email	SI	tributi@bassareggiana.it
	PEC	SI	guastalla@cert.provincia.re.it
	Sportello fisico		
	Sede		V.LE CASTAGNOLI 7 – 42016 GUASTALLA (RE)
	Accesso tramite appuntamento		SI
	Giorni apertura e orario		http://www.comune.guastalla.re.it/servizi/Menu/dinamica.aspx?idSezione=17157&idArea=17812&idCat=17816&ID=17816&TipoElemento=categoria

MODALITA' DI PRELIEVO	Tari tributo presuntiva
MODALITA' DI RISCOSSIONE	Direttamente in capo al Comune

ATTI APPROVATI	*(riferimenti delle delibere di approvazione/link di pubblicazione)*
Regolamento comunale	https://www1.finanze.gov.it/finanze2/dipartimentopolitichefiscali/fiscalitalocale/nuova_tari/sceltaanno.htm?cc=E253&lista=0&r=2&cm=guastalla&anno=
Delibera di approvazione tariffe	https://www1.finanze.gov.it/finanze2/dipartimentopolitichefiscali/fiscalitalocale/nuova_tari/sceltaanno.htm?cc=E253&lista=0&r=2&cm=guastalla&anno=

TITOLO II TQRIF: ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO					
Riferimento Carta Qualità/TQRIF	**Servizio**	**Contenuto minimo della risposta del Comune all'utente**	**Modalità di presentazione**		**Tempistica**
Art. 6, 7 e 8 TQRIF	**Presentazione dichiarazione TARI/richiesta attivazione del servizio**	a) riferimento alla dichiarazione TARI/attivazione del servizio; b) codice utente e il codice utenza; c) data a partire dalla quale decorrono gli effetti della dichiarazione/attivazione del servizio	http://www.comune.guastalla.re.it/servizi/Menu/dinamica.aspx?idSezione=616&idArea=16612&idCat=17765&ID=34080&TipoElemento=categoria	*Link a cui recuperare la modulistica*	Termini presentazione istanza
			V.LE CASTAGNOLI 7 – 42016 GUASTALLA (RE)	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	ENTRO 90 GIORNI DALL'INIZIO DEL POSSESSO O DETENZIONE DELL'IMMOBILE
				Link in cui la modulistica è compilabile online	Risposta all'istanza di attivazione
					conferma e ricevuta alla presentazione dell'attivazione
Art. 10, 11 e 12 TQRIF	**Variazione o cessazione TARI**	a) riferimento alla richiesta di variazione o cessazione servizio; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore; c) data a partire dalla quale decorrono gli effetti della variazione o della cessazione	http://www.comune.guastalla.re.it/servizi/Menu/dinamica.aspx?idSezione=616&idArea=16612&idCat=17765&ID=34080&TipoElemento=categoria	*Link a cui recuperare la modulistica*	Termini presentazione istanza
			V.LE CASTAGNOLI 7 – 42016 GUASTALLA (RE)	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	ENTRO 90 GIORNI DALLA DATA IN CUI E' INTERVENUTA LA VARIAZIONE O CESSAZIONE
				Link in cui la modulistica è compilabile online	Risposta all'istanza di variazione o cessazione
					conferma e ricevuta alla presentazione dell'attivazione

TITOLO III TQRIF: RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI					
Riferimento Carta Qualità/TQRIF	**Servizio**	**Contenuto minimo della risposta del Comune all'utente**	**Modalità di presentazione**		**Tempo di risposta all'istanza entro giorni**
Art. 13, 14, 17 e 18 TQRIF	**Reclami scritti**	a) riferimento al reclamo scritto; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore; c) valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata, corredata dai riferimenti normativi applicati; d) descrizione e tempi delle azioni correttive poste in essere dal gestore; e) elenco di documentazione allegata.	http://www.comune.guastalla.re.it/servizi/Menu/dinamica.aspx?idSezione=616&idArea=16612&idCat=17765&ID=34080&TipoElemento=categoria	*Link a cui recuperare la modulistica*	MAX ENTRO 30 GIORNI LAVORATIVI
			V.LE CASTAGNOLI 7 – 42016 GUASTALLA (RE)	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
				Link in cui la modulistica è compilabile online	
Art. 13, 15 e 18 TQRIF	**Richieste scritte di informazioni**	a) riferimento al reclamo ovvero alla richiesta di informazione o rettifica importi addebitati; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore.	http://www.comune.guastalla.re.it/servizi/Menu/dinamica.aspx?idSezione=616&idArea=16612&idCat=17765&ID=34080&TipoElemento=categoria	*Link a cui recuperare la modulistica*	MAX ENTRO 30 GIORNI LAVORATIVI
			V.LE CASTAGNOLI 7 – 42016 GUASTALLA (RE)	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
				Link in cui la modulistica è compilabile online	
Art. 13, 16, 17 e 18 TQRIF	**Rettifica degli importi addebitati**	a) riferimento al reclamo ovvero alla richiesta di informazione o rettifica importi addebitati; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore; c) valutazione della fondatezza della richiesta di rettifica corredata dalla documentazione e dai riferimenti da cui si evince la correttezza delle tariffe applicate in conformità alla normativa vigente; d) il dettaglio dei calcoli effettuati per l'eventuali rettifica; e) l'elenco della documentazione allegata	http://www.comune.guastalla.re.it/servizi/Menu/dinamica.aspx?idSezione=616&idArea=16612&idCat=17765&ID=34080&TipoElemento=categoria	*Link a cui recuperare la modulistica*	MAX ENTRO 60 GIORNI LAVORATIVI
			V.LE CASTAGNOLI 7 – 42016 GUASTALLA (RE)	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
				Link in cui la modulistica è compilabile online	

	Riferimento Carta	**Servizio**	
TITOLO V TQRIF: MODALITA' E PERIODICITA' DI RISCOSSIONE, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI	Art. 24 TQRIF	**Modalità e strumenti di pagamento**	MODELLO F24
	Art. 23 TQRIF	**Termini di pagamento:**	20 giorni - acconto entro 30/09 - saldo entro 31/03 anno successivo
	Art. 26 TQRIF	**Periodicità di riscossione**	semestrale

	Riferimento Carta Qualità/TQRIF	**Servizio**		
TITOLO V TQRIF: MODALITA' PER LA RATEIZZAZIONE DEI PAGAMENTI, MODALITA' E TEMPO DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI	Art. 27 TQRIF	**Modalità rateizzazione**	come previsto dal regolamento comunale per la Tassa Rifiuti	*Link a cui recuperare le informazioni sulle modalità di rateizzazione*
		Importo minimo della rata €	come previsto dal regolamento comunale per la Tassa Rifiuti	
	Art. 28 TQRIF	**Rettifica degli importi non dovuti**	http://www.comune.guastalla.re.it/servizi/Menu/dinamica.aspx?idSezione=616&idArea=16612&idCat=17765&ID=34080&TipoElemento=categoria	*Link a cui recuperare le informazioni in merito*
			180	Tempo previsto per la rettifica in giorni

COMUNE DI LUZZARA

Indirizzo web di riferimento		
art. 3 TITR	Link alla pagina trasparenza rifiuti	https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=E772
art. 13 del Regolamento Europeo n. 679/2016	Link all'informativa sulla tutela dei dati personali ai sensi del GDPR Regolamento 2016/679	https://www.comune.luzzara.re.it/servizi/Menu/dinamica.aspx?idSezione=4668&idArea=4669&idCat=4669&ID=4669&TipoElemento=area

GESTIONE TARIFFA E RAPPORTO CON GLI UTENTI

CANALI ACCESSIBILI ALL'UTENZA			
Riferimento Carta	**Modalità accesso**	**(Selezionare se presente)**	**Contatto**
Art. 6, 19 e 20 TQRIF	Sportello on line	NO	
	Numero verde	-	in fase di attivazione
	Altro recapito telefonico	SI	0522839787 - 0522839786
	Posta ordinaria	SI	Via A. Avanzi 1 - 42045 Luzzara (RE)
	Email	SI	tari@bassareggiana.it
	PEC	SI	segreteria@comune.luzzara.re.legalmail.it
	Sportello fisico		
	Sede		Via A. Avanzi 1 - 42045 Luzzara (RE)
	Accesso tramite appuntamento		SI
	Giorni apertura e orario		https://www.sabar.it/tariffa-rifiuti/

MODALITA' DI PRELIEVO	Tari tributo presuntiva
MODALITA' DI RISCOSSIONE	Direttamente in capo al comune

ATTI APPROVATI	*(riferimenti delle delibere di approvazione/link di pubblicazione)*
Regolamento comunale	https://www1.finanze.gov.it/finanze2/dipartimentopolitichefiscali/fiscalitalocale/nuova_tari/sceltaanno.htm?lista=1&r=1&pagina=emiliaromagna.htm&cm=&pr=RE&anno=&cc=E772
Delibera di approvazione tariffe	https://www1.finanze.gov.it/finanze2/dipartimentopolitichefiscali/fiscalitalocale/nuova_tari/sceltaanno.htm?lista=1&r=1&pagina=emiliaromagna.htm&cm=&pr=RE&anno=&cc=E772

TITOLO II TQRIF: ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO					
Riferimento Carta	**Servizio**	**Contenuto minimo della risposta del**	**Modalità di presentazione**		**Tempistica**
Art. 6, 7 e 8 TQRIF	**Presentazione dichiarazione TARI/richiesta attivazione del servizio**	a) riferimento alla dichiarazione TARI/attivazione del servizio; b) codice utente e il codice utenza; c) data a partire dalla quale decorrono gli effetti della dichiarazione/attivazione del servizio	https://www.sabar.it/tariffa-rifiuti/	*Link a cui recuperare la modulistica*	Termini presentazione istanza
			Via Castagnoli 7 - 42016 Guastalla (RE)	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	Entro 90 giorni dall'inizio del possesso o detenzione dell'immobile.
			_____	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	Risposta all'istanza di attivazione
					conferma e ricevuta alla presentazione dell'attivazione
Art. 10, 11 e 12 TQRIF	**Variazione o cessazione TARI**	a) riferimento alla richiesta di variazione o cessazione servizio; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore; c) data a partire dalla quale decorrono gli effetti della variazione o della cessazione	https://www.sabar.it/tariffa-rifiuti/	*Link a cui recuperare la modulistica*	Termini presentazione istanza
			Via Castagnoli 7 - 42016 Guastalla (RE)	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	Entro 90 giorni dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione
			_____	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	Risposta all'istanza di variazione o cessazione
					conferma e ricevuta alla presentazione della variazione o cessazione

TITOLO III TQRIF: RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI					
Riferimento Carta	**Servizio**	**Contenuto minimo della risposta del Comune**	**Modalità di presentazione**		**Tempo di risposta all'istanza entro giorni**
Art. 13, 14, 17 e 18 TQRIF	**Reclami scritti**	a) riferimento al reclamo scritto; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore; c) valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata, corredata dai riferimenti normativi applicati; d) descrizione e tempi delle azioni correttive poste in essere dal gestore; e) elenco di documentazione allegata.	https://www.sabar.it/tariffa-rifiuti/	*Link a cui recuperare la modulistica*	entro 30 giorni lavorativi
			Via Castagnoli 7 - 42016 Guastalla (RE)	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			_____	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	
Art. 13, 15 e 18 TQRIF	**Richieste scritte di informazioni**	a) riferimento al reclamo ovvero alla richiesta di informazione o rettifica importi addebitati; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore.	https://www.sabar.it/tariffa-rifiuti/	*Link a cui recuperare la modulistica*	entro 30 giorni lavorativi
			Via Castagnoli 7 - 42016 Guastalla (RE)	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			_____	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	
Art. 13, 16, 17 e 18 TQRIF	**Rettifica degli importi addebitati**	a) riferimento al reclamo ovvero alla richiesta di informazione o rettifica importi addebitati; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore; c) valutazione della fondatezza della richiesta di rettifica corredata dalla documentazione e dai riferimenti da cui si evince la correttezza delle tariffe applicate in conformità alla normativa vigente; d) il dettaglio dei calcoli effettuati per l'eventuali rettifica; e) l'elenco della documentazione allegata	https://www.sabar.it/tariffa-rifiuti/	*Link a cui recuperare la modulistica*	entro 60 giorni lavorativi
			Via Castagnoli 7 - 42016 Guastalla (RE)	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			_____	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	

TITOLO V TQRIF: MODALITA' E PERIODICITA' DI RISCOSSIONE, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI	**Riferimento Carta Qualità/TQRIF**	**Servizio**	
	Art. 24 TQRIF	**Modalità e strumenti di pagamento**	modello f24
	Art. 23 TQRIF	**Termini di pagamento**	20
	Art. 26 TQRIF	**Periodicità di riscossione**	semestrale

TITOLO V TQRIF: MODALITA' PER LA RATEIZZAZIONE DEI PAGAMENTI, MODALITA' E TEMPO DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI	**Riferimento Carta Qualità/TQRIF**	**Servizio**		
	Art. 27 TQRIF	**Modalità rateizzazione**	come previsto dal regolamento comunale per laTassa Rifiuti	*Link a cui recuperare le informazioni sulle modalità di rateizzazione*
		Importo minimo della rata €	come previsto dal regolamento comunale per la Tassa Rifiuti	
	Art. 28 TQRIF	**Rettifica degli importi non dovuti**	https://www.sabar.it/tariffa-rifiuti/	*Link a cui recuperare le informazioni in merito*
			180	Tempo previsto per la rettifica in giorni

COMUNE DI NOVELLARA

Indirizzo web di riferimento		
art. 3 TITR	Link alla pagina trasparenza rifiuti	https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=F960
art. 13 del Regolamento	Link all'informativa sulla tutela dei dati personali ai sensi del GDPR Regolamento 2016/679	https://www.comune.novellara.re.it/privacy-policy

GESTIONE TARIFFA E RAPPORTO CON GLI UTENTI

CANALI ACCESSIBILI ALL'UTENZA

Riferimento Carta Qualità/TQRIF	Modalità accesso	(Selezionare se presente)	Contatto
Art. 6, 19 e 20 TQRIF	Sportello on line	NO	
	Numero verde	-	in fase di attivazione
	Altro recapito telefonico	SI	0522839787 - 0522839786
	Posta ordinaria	SI	Piazzale Marconi 1 - 42017 Novellara (RE)
	Email	SI	tari@bassareggiana.it
	PEC	SI	unionebassareggiana@cert.provincia.re.it
	Sportello fisico		
	Sede		Piazzale Marconi 1 - 42017 Novellara (RE)
	Accesso tramite appuntamento		SI
	Giorni apertura e orario		https://www.sabar.it/tariffa-rifiuti/

MODALITA' DI PRELIEVO	Tari tributo presuntiva
MODALITA' DI RISCOSSIONE	Direttamente in capo al comune

ATTI APPROVATI	*(riferimenti delle delibere di approvazione/link di pubblicazione)*
Regolamento comunale	https://www1.finanze.gov.it/finanze2/dipartimentopolitichefiscali/fiscalitalocale/nuova_tari/sceltaanno.htm?lista=1&r=1&pagina=emiliaromagna.htm&cm=&pr=RE&anno=&cc=F960
Delibera di approvazione tariffe	https://www1.finanze.gov.it/finanze2/dipartimentopolitichefiscali/fiscalitalocale/nuova_tari/sceltaanno.htm?lista=1&r=1&pagina=emiliaromagna.htm&cm=&pr=RE&anno=&cc=F960

TITOLO II TQRIF: ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO

Riferimento Carta Qualità/TQRIF	Servizio	Contenuto minimo della risposta del Comune	Modalità di presentazione		Tempistica
Art. 6, 7 e 8 TQRIF	**Presentazione dichiarazione TARI/richiesta attivazione del servizio**	a) riferimento alla dichiarazione TARI/attivazione del servizio; b) codice utente e il codice utenza; c) data a partire dalla quale decorrono gli effetti della dichiarazione/attivazione del servizio	https://www.sabar.it/tariffa-rifiuti/	*Link a cui recuperare la modulistica*	Termini presentazione istanza
			Via Castagnoli 7 - 42016 Guastalla (RE)	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	Entro 90 giorni dall'inizio del possesso o detenzione dell'immobile.
			————————	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	Risposta all'istanza di attivazione
					conferma e ricevuta alla presentazione dell'attivazione
Art. 10, 11 e 12 TQRIF	**Variazione o cessazione TARI**	a) riferimento alla richiesta di variazione o cessazione servizio; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore; c) data a partire dalla quale decorrono gli effetti della variazione o della cessazione	https://www.sabar.it/tariffa-rifiuti/	*Link a cui recuperare la modulistica*	Termini presentazione istanza
			Via Castagnoli 7 - 42016 Guastalla (RE)	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	Entro 90 giorni dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione
			————————	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	Risposta all'istanza di variazione o cessazione
					conferma e ricevuta alla presentazione della variazione o cessazione

TITOLO III TQRIF: RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI

Riferimento Carta Qualità/TQRIF	Servizio	Contenuto minimo della risposta del Comune	Modalità di presentazione		Tempo di risposta all'istanza entro giorni
Art. 13, 14, 17 e 18 TQRIF	**Reclami scritti**	a) riferimento al reclamo scritto; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore; c) valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata, corredata dai riferimenti normativi applicati; d) descrizione e tempi delle azioni correttive poste in essere dal gestore; e) elenco di documentazione allegata.	https://www.sabar.it/tariffa-rifiuti/	*Link a cui recuperare la modulistica*	entro 30 giorni lavorativi
			Via Castagnoli 7 - 42016 Guastalla (RE)	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			_____	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	
Art. 13, 15 e 18 TQRIF	**Richieste scritte di informazioni**	a) riferimento al reclamo ovvero alla richiesta di informazione o rettifica importi addebitati; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore.	https://www.sabar.it/tariffa-rifiuti/	*Link a cui recuperare la modulistica*	entro 30 giorni lavorativi
			Via Castagnoli 7 - 42016 Guastalla (RE)	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			_____	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	
Art. 13, 16, 17 e 18 TQRIF	**Rettifica degli importi addebitati**	a) riferimento al reclamo ovvero alla richiesta di informazione o rettifica importi addebitati; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore; c) valutazione della fondatezza della richiesta di rettifica corredata dalla documentazione e dai riferimenti da cui si evince la correttezza delle tariffe applicate in conformità alla normativa vigente; d) il dettaglio dei calcoli effettuati per l'eventuali rettifica; e) l'elenco della documentazione allegata	https://www.sabar.it/tariffa-rifiuti/	*Link a cui recuperare la modulistica*	entro 60 giorni lavorativi
			Via Castagnoli 7 - 42016 Guastalla (RE)	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			_____	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	

	Riferimento Carta Qualità/TQRIF	Servizio		
TITOLO V TQRIF: MODALITA' E PERIODICITA' DI RISCOSSIONE, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI	Art. 24 TQRIF	**Modalità e strumenti di pagamento**	modello f24	
	Art. 23 TQRIF	**Termini di pagamento**	20	
	Art. 26 TQRIF	**Periodicità di riscossione**	semestrale	

	Riferimento Carta Qualità/TQRIF	Servizio		
TITOLO V TQRIF: MODALITA' PER LA RATEIZZAZIONE DEI PAGAMENTI, MODALITA' E TEMPO DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI	Art. 27 TQRIF	**Modalità rateizzazione**	come previsto dal regolamento comunale per la Tassa Rifiuti	*Link a cui recuperare le informazioni sulle modalità di rateizzazione*
		Importo minimo della rata €	come previsto dal regolamento comunale per la Tassa Rifiuti	
	Art. 28 TQRIF	**Rettifica degli importi non dovuti**	https://www.sabar.it/tariffa-rifiuti/	*Link a cui recuperare le informazioni in merito*
			180	Tempo previsto per la rettifica in giorni

COMUNE DI POVIGLIO

Indirizzo web di riferimento		
art. 3 TITR	Link alla pagina trasparenza rifiuti	https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=G947
art. 13 del Regolamento	Link all'informativa sulla tutela dei dati personali ai sensi del GDPR Regolamento 2016/679	https://www.comune.poviglio.re.it/privacy/

GESTIONE TARIFFA E RAPPORTO CON GLI UTENTI

CANALI ACCESSIBILI ALL'UTENZA			
Riferimento Carta	**Modalità accesso**	**(Selezionare se presente)**	**Contatto**
Art. 6, 19 e 20 TQRIF	Sportello on line	NO	
	Numero verde	-	in fase di attivazione
	Altro recapito telefonico	SI	0522839787 - 0522839786
	Posta ordinaria	SI	via G. Verdi 1 - 42028 Poviglio (RE)
	Email	SI	tari@bassareggiana.it
	PEC	SI	poviglio@cert.provincia.re.it
	Sportello fisico		
	Sede		via G. Verdi 1 - 42028 Poviglio (RE)
	Accesso tramite appuntamento		SI
	Giorni apertura e orario		https://www.sabar.it/tariffa-rifiuti/

MODALITA' DI PRELIEVO	Tari tributo presuntiva
MODALITA' DI RISCOSSIONE	Direttamente in capo al comune

ATTI APPROVATI	*(riferimenti delle delibere di approvazione/link di pubblicazione)*
Regolamento comunale	tari/sceltaanno.htm?lista=1&r=1&pagina=emiliaromagna.htm&cm=&pr=RE&anno=&cc=G947
Delibera di approvazione tariffe	https://www1.finanze.gov.it/finanze2/dipartimentopoliticheFiscali/fiscalitalocale/nuovatari/sceltaanno.htm?lista=1&r=1&pagina=emiliaromagna.htm&cm=&pr=RE&anno=&cc=G947

TITOLO II TQRIF: ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO					
Riferimento Carta	**Servizio**	**Contenuto minimo della risposta del Comune**	**Modalità di presentazione**		**Tempistica**
Art. 6, 7 e 8 TQRIF	**Presentazione dichiarazione TARI/richiesta attivazione del servizio**	a) riferimento alla dichiarazione TARI/attivazione del servizio; b) codice utente e il codice utenza; c) data a partire dalla quale decorrono gli effetti della dichiarazione/attivazione del servizio	https://www.sabar.it/tariffa-rifiuti/	*Link a cui recuperare la modulistica*	Termini presentazione istanza
			Via Castagnoli 7 - 42016 Guastalla (RE)	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	Entro 90 giorni dall'inizio del possesso o detenzione dell'immobile.
			_____	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	Risposta all'istanza di attivazione conferma e ricevuta alla presentazione dell'attivazione
Art. 10, 11 e 12 TQRIF	**Variazione o cessazione TARI**	a) riferimento alla richiesta di variazione o cessazione servizio; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore; c) data a partire dalla quale decorrono gli effetti della variazione o della cessazione	https://www.sabar.it/tariffa-rifiuti/	*Link a cui recuperare la modulistica*	Termini presentazione istanza
			Via Castagnoli 7 - 42016 Guastalla (RE)	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	Entro 90 giorni dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione
			_____	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	Risposta all'istanza conferma e ricevuta alla presentazione della variazione o cessazione

TITOLO III TQRIF: RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI

Riferimento Carta	Servizio	Contenuto minimo della risposta del Comune	Modalità di presentazione		Tempo di risposta all'istanza entro
Art. 13, 14, 17 e 18 TQRIF	**Reclami scritti**	a) riferimento al reclamo scritto; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore; c) valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata, corredata dai riferimenti normativi applicati; d) descrizione e tempi delle azioni correttive poste in essere dal gestore; e) elenco di documentazione allegata.	https://www.sabar.it/tariffa-rifiuti/	*Link a cui recuperare la modulistica*	entro 30 giorni lavorativi
			Via Castagnoli 7 - 42016 Guastalla (RE)	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			_____	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	
Art. 13, 15 e 18 TQRIF	**Richieste scritte di informazioni**	a) riferimento al reclamo ovvero alla richiesta di informazione o rettifica importi addebitati; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore.	https://www.sabar.it/tariffa-rifiuti/	*Link a cui recuperare la modulistica*	entro 30 giorni lavorativi
			Via Castagnoli 7 - 42016 Guastalla (RE)	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			_____	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	
Art. 13, 16, 17 e 18 TQRIF	**Rettifica degli importi addebitati**	a) riferimento al reclamo ovvero alla richiesta di informazione o rettifica importi addebitati; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore; c) valutazione della fondatezza della richiesta di rettifica corredata dalla documentazione e dai riferimenti da cui si evince la correttezza delle tariffe applicate in conformità alla normativa vigente; d) il dettaglio dei calcoli effettuati per l'eventuali rettifica; e) l'elenco della documentazione allegata	https://www.sabar.it/tariffa-rifiuti/	*Link a cui recuperare la modulistica*	entro 60 giorni lavorativi
			Via Castagnoli 7 - 42016 Guastalla (RE)	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			_____	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	

	Riferimento Carta Qualità/TQRIF	Servizio	
TITOLO V TQRIF: MODALITA' E PERIODICITA' DI RISCOSSIONE, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI	Art. 24 TQRIF	**Modalità e strumenti di pagamento**	modello f24
	Art. 23 TQRIF	**Termini di pagamento**	20
	Art. 26 TQRIF	**Periodicità di riscossione**	semestrale

	Riferimento Carta Qualità/TQRIF	Servizio		
TITOLO V TQRIF: MODALITA' PER LA RATEIZZAZIONE DEI PAGAMENTI, MODALITA' E TEMPO DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI	Art. 27 TQRIF	**Modalità rateizzazione**	come previsto dal regolamento comunale per la Tassa Rifiuti	*Link a cui recuperare le informazioni sulle modalità di rateizzazione*
		Importo minimo della rata €	come previsto dal regolamento comunale per la Tassa Rifiuti	
	Art. 28 TQRIF	**Rettifica degli importi non dovuti**	https://www.sabar.it/tariffa-rifiuti/	*Link a cui recuperare le informazioni in merito*
			180	Tempo previsto per la rettifica in giorni

COMUNE DI REGGIOLO

Indirizzo web di riferimento		
art. 3 TITR	Link alla pagina trasparenza rifiuti	https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=H225
art. 13 del Regolamento Europeo n. 679/2016	Link all'informativa sulla tutela dei dati personali ai sensi del GDPR Regolamento 2016/679	https://www.comune.reggiolo.re.it/entra-in-comune/privacy/

GESTIONE TARIFFA E RAPPORTO CON GLI UTENTI

CANALI ACCESSIBILI ALL'UTENZA			
Riferimento Carta Qualità/TQRIF	**Modalità accesso**	**(Selezionare se presente)**	**Contatto**
Art. 6, 19 e 20 TQRIF	Sportello on line	NO	
	Numero verde		In fase di attivazione
	Altro recapito telefonico	SI	0522/213722
	Posta ordinaria	SI	PIAZZA MARTIRI 1-2-3 -42046 REGGIOLO (RE)
	Email	SI	ufftributi@comune.reggiolo.re.it
	PEC	SI	comunereggiolo@postecert.it
	Sportello fisico		
	Sede		PIAZZA MARTIRI 1-2-3 -42046 REGGIOLO (RE)
	Accesso tramite appuntamento		SI
	Giorni apertura e orario		https://www.comune.reggiolo.re.it/entra-in-comune/servizi/tributi/

MODALITA' DI PRELIEVO	Tari tributo presuntiva
MODALITA' DI RISCOSSIONE	Direttamente in capo al Comune

ATTI APPROVATI	*(riferimenti delle delibere di approvazione/link di pubblicazione)*
Regolamento comunale	https://www1.finanze.gov.it/finanze2/dipartimentopolitichefiscali/fiscalitalocale/nuova_tari/sceltaanno.htm?lista=1&r=1&pagina=emiliaromagna.htm&cm=&pr=RE&anno=2012&cc=H225
Delibera di approvazione tariffe	https://www1.finanze.gov.it/finanze2/dipartimentopolitichefiscali/fiscalitalocale/nuova_tari/sceltaanno.htm?lista=1&r=1&pagina=emiliaromagna.htm&cm=&pr=RE&anno=2012&cc=H225

TITOLO II TQRIF: ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO

Riferimento Carta Qualità/TQRIF	**Servizio**	**Contenuto minimo della risposta del Comune all'utente**	**Modalità di presentazione**		**Tempistica**
Art. 6, 7 e 8 TQRIF	**Presentazione dichiarazione TARI/richiesta attivazione del servizio**	a) riferimento alla dichiarazione TARI/attivazione del servizio; b) codice utente e il codice utenza; c) data a partire dalla quale decorrono gli effetti della dichiarazione/attivazione del servizio	https://www.comune.reggiolo.re.it/entra-in-comune/servizi/tributi/tari-tributo-sui-rifiuti/	*Link a cui recuperare la modulistica*	Termini presentazione istanza
			PIAZZA MARTIRI 1-2-3 -42046 REGGIOLO (RE)	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	ENTRO 90 GIORNI DALL'INIZIO DEL POSSESSO O DETENZIONE DELL'IMMOBILE
				Link in cui la modulistica è compilabile online	Risposta all'istanza di attivazione
					conferma e ricevuta alla presentazione dell'attivazione
Art. 10, 11 e 12 TQRIF	**Variazione o cessazione TARI**	a) riferimento alla richiesta di variazione o cessazione servizio; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore; c) data a partire dalla quale decorrono gli effetti della variazione o della cessazione	https://www.comune.reggiolo.re.it/entra-in-comune/servizi/tributi/tari-tributo-sui-rifiuti/	*Link a cui recuperare la modulistica*	Termini presentazione istanza
			PIAZZA MARTIRI 1-2-3 -42046 REGGIOLO (RE)	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	ENTRO 90 GIORNI DALLA DATA IN CUI E' INTERVENUTA LA VARIAZIONE O CESSAZIONE
				Link in cui la modulistica è compilabile online	Risposta all'istanza di variazione o cessazione
					conferma e ricevuta alla presentazione della variazione o cessazione

TITOLO III TQRIF: RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI					
Riferimento Carta Qualità/TQRIF	**Servizio**	**Contenuto minimo della risposta del Comune all'utente**	**Modalità di presentazione**		**Tempo di risposta all'istanza entro giorni**
Art. 13, 14, 17 e 18 TQRIF	**Reclami scritti**	a) riferimento al reclamo scritto; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore; c) valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata, corredata dai riferimenti normativi applicati; d) descrizione e tempi delle azioni correttive poste in essere dal gestore; e) elenco di documentazione allegata.	https://www.comune.reggiolo.re.it/entra-in-comune/servizi/tributi/tari-tributo-sui-rifiuti/	*Link a cui recuperare la modulistica*	MAX ENTRO 30 GIORNI LAVORATIVI
			PIAZZA MARTIRI 1-2-3 -42046 REGGIOLO (RE)	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			_____	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	
Art. 13, 15 e 18 TQRIF	**Richieste scritte di informazioni**	a) riferimento al reclamo ovvero alla richiesta di informazione o rettifica importi addebitati; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore.	https://www.comune.reggiolo.re.it/entra-in-comune/servizi/tributi/tari-tributo-sui-rifiuti/	*Link a cui recuperare la modulistica*	MAX ENTRO 30 GIORNI LAVORATIVI
			PIAZZA MARTIRI 1-2-3 -42046 REGGIOLO (RE)	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			_____	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	
Art. 13, 16, 17 e 18 TQRIF	**Rettifica degli importi addebitati**	a) riferimento al reclamo ovvero alla richiesta di informazione o rettifica importi addebitati; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore; c) valutazione della fondatezza della richiesta di rettifica corredata dalla documentazione e dai riferimenti da cui si evince la correttezza delle tariffe applicate in conformità alla normativa vigente; d) il dettaglio dei calcoli effettuati per l'eventuali rettifica; e) l'elenco della documentazione allegata	https://www.comune.reggiolo.re.it/entra-in-comune/servizi/tributi/tari-tributo-sui-rifiuti/	*Link a cui recuperare la modulistica*	60
			PIAZZA MARTIRI 1-2-3 -42046 REGGIOLO (RE)	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			_____	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	

TITOLO V TQRIF: MODALITA' E PERIODICITA' DI RISCOSSIONE, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI	**Riferimento Carta Qualità/TQRIF**	**Servizio**	
	Art. 24 TQRIF	**Modalità e strumenti di pagamento**	MODELLO F24
	Art. 23 TQRIF	**Termini di pagamento**	20 - ACCONTO 30/9 - SALDO 31/3 ANNO SUCCESSIVO
	Art. 26 TQRIF	**Periodicità di riscossione**	semestrale

TITOLO V TQRIF: MODALITA' PER LA RATEIZZAZIONE DEI PAGAMENTI, MODALITA' E TEMPO DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI	**Riferimento Carta Qualità/TQRIF**	**Servizio**		
	Art. 27 TQRIF	**Modalità rateizzazione**	come previsto dal regolamento comunale per la Tassa Rifiuti	*Link a cui recuperare le informazioni sulle modalità di rateizzazione*
		Importo minimo della rata €	come previsto dal regolamento comunale per la Tassa Rifiuti	
	Art. 28 TQRIF	**Rettifica degli importi non dovuti**	https://sportellotelematico.comune.reggiolo.re.it/action:sitalia:rimborso.errato.versamento	*Link a cui recuperare le informazioni in merito*
			180	Tempo previsto per la rettifica in giorni

Approvato e sottoscritto

Il Coordinatore	Il segretario verbalizzante
F.to Nico Giberti	F.to Mario Ori

RELAZIONE DI PUBBLICAZIONE

La suestesa deliberazione:

ai sensi dell'art. 124 del D.lgs. 18 agosto 2000 n. 267, viene oggi pubblicata all'Albo Pretorio per quindici giorni consecutivi (come da attestazione)

Bologna, 30 giugno 2023

Il Direttore
F.to Vito Belladonna