



COMUNE DI MALALBERGO

Medaglia al Merito Civile

SETTORE
Economico Finanziario

**CARTA DELLA QUALITÀ DELL'ATTIVITÀ
DI GESTIONE DELLA TARIFFA
E DEL SERVIZIO DI LAVAGGIO E PULIZIA DELLE STRADE**

(Approvata con Delibera di Giunta Comunale n. 1 del 11/01/2023)

Indice

Premessa.....	3
1. LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI.....	3
1.1 LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI: RIFERIMENTI NORMATIVI.....	3
1.2 FINALITÀ DELLA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI.....	3
1.3 DOVE È POSSIBILE TROVARLA.....	4
2. I GESTORI DELLE ATTIVITÀ DEL SERVIZIO DI IGIENE URBANA.....	4
2.1.1 CHI SIAMO.....	4
2.1.2 GLI SCOPI E L'ORGANIZZAZIONE INTERNA DELLE STRUTTURE.....	5
2.2 LE POLITICHE PER LA QUALITÀ E I PRINCIPI FONDAMENTALI NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI.....	8
2.3 STANDARD GENERALI DI QUALITÀ.....	9
3. I SERVIZI DI RACCOLTA RIFIUTI E IGIENE URBANA.....	9
3.1 I CENTRI DI RACCOLTA.....	9
3.2 LO SPAZZAMENTO STRADALE.....	10
4. LA TARIFFA DEL SERVIZIO.....	10
5. I SERVIZI DI RELAZIONE CON IL PUBBLICO.....	11
5.1 SPORTELLI TARIFFA / ECOSPORTELLI- NUMERI VERDI E NUMERI UTILI.....	11
5.2 GLI STRUMENTI ON LINE.....	13
6. MISURE PREVISTE PER LA TUTELA DELL'UTENTE.....	13
6.1 RECLAMI E RICHIESTE DI INFORMAZIONI.....	13
6.2 DIRITTI DELL'UTENTE E RISOLUZIONE DELLE EVENTUALI CONTROVERSIE.....	14
6.3 TUTELA DELLA PRIVACY.....	14
7. RISULTATI AMBIENTALI / EFFICACIA DEL SERVIZIO.....	14
8. MODULISTICA.....	15

Premessa

Il presente documento è redatto in conformità all'art. 5 del "Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF)", di cui alla Delibera dell'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA) n. 15/2022, che prevede la predisposizione di una Carta della qualità da parte di ciascun Gestore di una o più delle attività afferenti al servizio di gestione dei rifiuti urbani.

Il Comune di **MALALBERGO** ottempera all'obbligo di cui sopra in qualità di Gestore della tariffa e di Gestore del servizio di lavaggio e spazzamento delle strade, per le cui informazioni dettagliate si rimanda ai successivi capitoli del testo. Il documento è comunque presentato all'utente quale fonte esaustiva di tutte le informazioni generali relative alle attività di gestione dei rifiuti urbani dell'ambito territoriale ATERSIR Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti di cui il Comune fa parte.

1. LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

1.1 LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI: RIFERIMENTI NORMATIVI

La "Carta della qualità dei servizi" (o più semplicemente "Carta") è un documento che permette di conoscere le caratteristiche e le modalità di svolgimento dei servizi erogati a favore degli utenti. La Carta è predisposta nel rispetto delle seguenti normative:

D.P.C.M. del 27/01/94, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";

D.L. del 12/05/95, convertito nella **Legge 11/07/95 n. 273**, che definisce una prima individuazione dei settori di erogazione di servizi pubblici al fine di emanare degli schemi di riferimento;

D.P.C.M. del 19/05/1995 in cui sono emanati schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici;

D.Lgs. 30/07/1999 n. 286 (Art. 11), che prevede l'obbligo dell'utilizzo dello strumento della carta dei servizi da parte dei soggetti erogatori, al fine di assicurare la tutela dei cittadini e degli utenti la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;

D.Lgs. n.198/2009, art. 1 comma 1, in materia di qualità di servizi pubblici locali anche ai fini della tutela giuridica degli interessi dei cittadini;

D.Lgs. n. 33/2013, in attuazione della delega in materia di trasparenza, conferita dalla **L. n. 190/2012** c.d. Legge Anticorruzione, che all'art. 32 prescrive alle Amministrazioni pubbliche l'obbligo di pubblicare la propria carta dei servizi o il documento recante gli standard di qualità dei servizi pubblici erogati.

Delibera dell'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA) n. 15/2022, "Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani", che prevede l'indicazione dello schema regolatorio prescelto in riferimento agli obblighi di servizio, agli indicatori e relativi standard di qualità contrattuale e tecnica previsti dalla stessa ARERA.

1.2 FINALITÀ DELLA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

La Carta della qualità dei servizi è uno strumento utile e dinamico che descrive, in seguito a costante aggiornamento, le attività svolte dal Comune di Malalbergo relativamente all'attività di

gestione tariffe e rapporto con gli utenti e al servizio di spazzamento e lavaggio delle strade.

Il servizio di raccolta e smaltimento è fornito dal gestore HERA spa che ha la propria Carta del servizio pubblicata <https://bit.ly/3v9MHLq> e sul sito del Comune di Malalbergo

Tali documenti dovranno confluire nella Carta dei servizi approvata da ATERSIR - Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti

La Carta è approvata in conformità allo **schema regolatorio I**, di cui alla Delibera dell'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA) n. 15/2022, "Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani", adottato con Deliberazione dell'Assemblea n. 5 del 06.04.2022. La scelta dello schema regolatorio I, ovvero la scelta di garantire gli standard di qualità minimi individuati da ARERA, è dettata soprattutto dalle ridotte dimensioni dell'ente e dal percorso tecnico-amministrativo già intrapreso nell'ambito territoriale ATERSIR - Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti, in base al quale saranno regolamentati in futuro tutti i servizi in osservanza degli standard di qualità scelti a livello d'ambito.

La Carta, revisionata periodicamente, resta valida fino al momento in cui non ci siano variazioni che richiedano integrazioni e/o modifiche sostanziali. I cambiamenti sono comunicati all'utente tramite appositi strumenti informativi.

Nella Carta dei Gestori (HERA spa e Comune) è possibile trovare informazioni sulle corrette modalità di raccolta differenziata dei rifiuti e sulla metodologia di erogazione dei servizi offerti dai vari Gestori delle attività del servizio di igiene urbana attivi nel territorio di ATERSIR. Nello specifico, grazie a questo strumento, l'utente può conoscere gli aspetti del servizio che lo riguardano più direttamente e che, pertanto, coinvolgono i suoi diritti, così come può consultare gli indirizzi, i numeri di telefono, le procedure e tutto ciò che può essere utile per conoscere la realtà operativa della gestione del servizio di igiene urbana. Tutte le informazioni contenute nel presente documento sono reperibili sul sito istituzionale del Comune, nell'apposita sezione dedicata al servizio rifiuti.

La Carta rappresenta l'impegno dei Gestori ad assicurare la qualità nei confronti dell'utente e dei fruitori dei servizi in genere, entro gli standard stabiliti nel documento e agisce sulla chiarezza del rapporto e sulle strategie di miglioramento continuo dei servizi erogati nei confronti dell'utente.

1.3 DOVE È POSSIBILE TROVARLA

L'utente interessato può trovare la Carta dei Servizi sui siti web di ATERSIR e del Comune di Malalbergo e in formato cartaceo presso gli Sportelli informativi dedicati al pubblico.

2. I GESTORI DELLE ATTIVITÀ DEL SERVIZIO DI IGIENE URBANA

2.1.1 CHI SIAMO

Il Comune di Malalbergo fa parte di ATERSIR: Ente di governo dell'Ambito territorialmente competente che si occupa della programmazione, del coordinamento e del controllo dei servizi di igiene urbana per i Comuni che la costituiscono; affida l'esecuzione dei servizi a gestori individuati con specifiche procedure; gestisce e coordina l'attività di comunicazione e relazione con le

istituzioni, i cittadini, le scuole e l'intero tessuto socio-economico al fine di favorire il raggiungimento degli obiettivi gestionali e di salvaguardia ambientale.

Per conseguire i propri scopi e per svolgere le funzioni ad essa attribuite, l'ATO si è dotata di una struttura organizzativa che gli consente la realizzazione delle necessarie attività amministrative e tecniche perseguendo i principi di efficacia, efficienza, trasparenza ed economicità che sono alla base della prestazione di un pubblico servizio.

All'interno del Comune di Malalbergo sono individuate le seguenti competenze:

Gestore Tariffa *	Gestore attività di lavaggio e spazzamento strade	Gestore attività di raccolta e trasporto rifiuti
Comune di Malalbergo https://www.comune.malalbergo.bo.it Numero di riferimento: 051/6620264 <u>Numero Verde:</u>	Comune di Malalbergo https://www.comune.malalbergo.bo.it Numero di riferimento: 051/6620250 <u>Numero Verde:</u>	Hera S.p.A. https://gruppohera.it Numero di riferimento: 051/287111 <u>Numero Verde: 800.999.500</u>

Responsabile del Settore Finanziario indirizzo e-mail: ragioneria@comune.malalbergo.bo.it

L'organigramma dell'Ufficio Tributi è il seguente:

- sportello unico gestito da un operatore, addetto alla gestione del tributo di competenza comunale.

Responsabile del Settore Sviluppo e Gestione del Territorio indirizzo e-mail:

gestionedelterritorio@comune.malalbergo.bo.it

L'organigramma del servizio ambiente è il seguente:

- sportello unico gestito da due operatori, addetti in modo indistinto alla gestione del servizio ambiente.

2.1.2 GLI SCOPI E L'ORGANIZZAZIONE INTERNA DELLE STRUTTURE

In riferimento agli standard qualitativi individuati dallo Schema regolatorio I di ARERA, si indicano di seguito obblighi assolti e attività garantite dai Gestori.

SCHEMA REGOLATORIO I ARERA – OBBLIGHI E STANDARD QUALITATIVI	Gestori Tariffa	Gestore attività di raccolta e trasporto rifiuti	Gestore attività di lavaggio e spazzamento strade
CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI (art. 5 TQRIF)	Entro il 31.12.2022 tutti i Gestori della tariffa garantiscono la pubblicazione della Carta della qualità dei servizi sul proprio sito web.	Entro il 31.12.2022 tutti i Gestori della raccolta e trasporto dei rifiuti garantiscono la pubblicazione della Carta della qualità dei servizi sul proprio sito web.	Entro il 31.12.2022 tutti i Gestori dello spazzamento e lavaggio strade garantiscono la pubblicazione della Carta della qualità dei servizi sul proprio sito web.
SPORTELLLO FISICO E ON-LINE (art.6 TQRIF)	Tutti i Gestori della tariffa garantiscono uno sportello fisico. I Gestori assicurano contestualmente anche la presenza di uno sportello on-line tramite apposite sezioni dedicate sui propri siti web.	Tutti i Gestori della raccolta e trasporto dei rifiuti garantiscono uno sportello fisico. I Gestori assicurano contestualmente anche la presenza di uno sportello on-line tramite apposite sezioni dedicate sui propri siti web.	I Gestori dello spazzamento e lavaggio strade, che svolgono anche l'attività di gestione della tariffa o l'attività di raccolta e trasporto rifiuti, garantiscono sia lo sportello fisico che on-line.

ATTIVAZIONE, VARIAZIONE, CESSAZIONE DEL SERVIZIO (artt. 6-7-10-11 TQRIF)	ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO: l'utente si rivolge al Gestore della tariffa per quanto concerne tutte le pratiche relative al ruolo TARI. Le richieste avanzate tramite appositi moduli contenenti i dati minimi richiesti da ARERA sono processate tramite una procedura tracciabile.	CONSEGNA ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DEI RIFIUTI AD ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO: tutti i Gestori della raccolta e trasporto dei rifiuti si occupano della consegna degli appositi contenitori ai nuovi utenti.	
RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI (artt. 13-17-18 TQRIF)	RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI: l'utente si rivolge al Gestore della tariffa per richiedere informazioni, presentare reclami e richieste di rettifica degli importi TARI. Le richieste avanzate nelle modalità individuate da ARERA sono processate tramite una procedura tracciabile.	RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI: l'utente si rivolge al Gestore della raccolta e trasporto dei rifiuti per richiedere informazioni e presentare reclami e segnalazioni inerenti alla raccolta. Le richieste avanzate nelle modalità individuate da ARERA sono processate tramite una procedura tracciabile.	
OBBLIGHI DEL SERVIZIO TELEFONICO (artt. 20-22 TQRIF)	Tutti i Gestori della tariffa garantiscono il servizio telefonico tramite numeri dello sportello	Tutti i Gestori della raccolta e trasporto dei rifiuti garantiscono il servizio telefonico tramite numeri	Tutti i Gestori dello spazzamento e lavaggio strade garantiscono il servizio telefonico tramite numeri
SCHEMA REGOLATORIO I ARERA – OBBLIGHI E STANDARD QUALITATIVI	Gestori Tariffa	Gestore attività di raccolta e trasporto rifiuti	Gestore attività di lavaggio e spazzamento strade
	servizio telefonico tramite numeri dedicati. <i>Tabelle 2.1 - 6.1 - 6.2</i>	Servizio telefonico tramite numeri dedicati. <i>Tabelle 2.1 - 6.1 - 6.2</i>	servizio telefonico tramite numeri dedicati. <i>Tabelle 2.1 - 6.1 - 6.2</i>
MODALITÀ E PERIODICITÀ DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI (titolo V TQRIF)	Tutti i Gestori della tariffa adottano un regolamento che detta le modalità periodicità di pagamento e rettifica degli importi dovuti. L'utente per maggiori indicazioni deve rivolgersi al Gestore del proprio territorio comunale.		
OBBLIGHI IN MATERIA DI SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA E MODALITÀ PER L'OTTENIMENTO DI TALI SERVIZI (artt. 29 – 30 TQRIF)		Tutti i Gestori della raccolta e trasporto dei rifiuti garantiscono il ritiro di rifiuti ingombranti e del verde; laddove non sono effettuati i ritiri, l'utente può conferire tali rifiuti al Centro di raccolta.	

OBBLIGHI IN MATERIA DI DISSERVIZI E RIPARAZIONE DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE (artt. 32 TQRIF)		I Gestori della raccolta e trasporto dei rifiuti e devono gestire le segnalazioni per disservizi e la richiesta di riparazione delle attrezzature, presentate dall'utente.	I Gestori dello spazzamento e lavaggio delle strade gestiscono le segnalazioni per disservizi e la richiesta di riparazione delle attrezzature, presentate dall'utente.
OBBLIGHI IN MATERIA DI CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO (artt. 35 TQRIF)		Tutti i Gestori della raccolta e trasporto dei rifiuti assolvono all'obbligo di disporre di una mappatura delle aree di raccolta stradale e hanno un programma calendarizzato della propria attività.	
PREDISPOSIZIONE DI UN PROGRAMMA DELLE ATTIVITÀ DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE (art. 42 TQRIF)			Tutti i Gestori dello spazzamento e lavaggio strade hanno un programma calendarizzato della propria attività.
OBBLIGHI IN MATERIA DI SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI (art. 48 TQRIF)		I Gestori della raccolta e trasporto dei rifiuti garantiscono tramite i numeri di riferimento dedicati agli utenti l'assolvimento dell'obbligo telefonico in materia di sicurezza. Negli orari in cui i numeri rivolti agli Utenti non sono attivi, i Gestori garantiscono comunque la reperibilità telefonica tramite una linea diretta per gli addetti ai lavori.	

2.2 LE POLITICHE PER LA QUALITÀ E I PRINCIPI FONDAMENTALI NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI

La politica delle attività di gestione del servizio di igiene urbana, condivisa e si basa in generale sui criteri di seguito riportati:

a) eguaglianza e imparzialità

L'erogazione dei servizi da parte di tutti i soggetti coinvolti si basa sui principi di uguaglianza dei diritti dell'utente e di non discriminazione per gli stessi; garantisce inoltre la parità di trattamento dell'utente stesso, a parità di condizioni del servizio prestato nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura. Inoltre, ispira i propri comportamenti nei confronti dell'utente ai principi di obiettività, giustizia ed imparzialità.

b) efficienza ed efficacia

I Gestori delle differenti attività perseguono l'obiettivo del costante miglioramento dei servizi erogati attraverso l'innovazione tecnologica e organizzativa, adottando le soluzioni adeguate al continuo incremento dell'efficienza e dell'efficacia delle prestazioni erogate a tutela dell'utente e della qualità ambientale.

Inoltre, sono perseguiti i principi dell'efficienza e dell'efficacia potenziando servizi a distanza (online), telefonici e integrando i propri servizi attraverso gli sportelli dei gestori dei servizi per i rapporti diretti con gli utenti.

c) partecipazione

La partecipazione dei cittadini alle modalità di erogazione dei servizi è assicurata dai vari canali di comunicazione resi disponibili dai soggetti Gestori:

- ufficio informazioni telefonico;
- sportelli e uffici dei Gestori delle diverse attività;
- sito internet;
- incontri e manifestazioni pubbliche;
- progetti di sensibilizzazione e comunicazione;
- progetti didattici nelle scuole.

d) continuità

I Gestori delle attività del servizio di igiene urbana assumono l'impegno prioritario di garantire servizi continui e regolari, riducendo la durata di eventuali disservizi, che debbono comunque essere comunicati e giustificati. Devono essere adottate tutte le misure opportune e i provvedimenti necessari per arrecare all'utente il minor disagio possibile.

e) tutela dell'ambiente

I Gestori sono guidati nelle proprie scelte dalla necessità di tutelare le risorse primarie e di attuare strategie ambientali volte a valorizzare e risparmiare le stesse, sia in termini economici che strutturali.

f) chiarezza e trasparenza delle informazioni

Il D.Lgs. n. 33/2013 ha sancito la partecipazione degli stakeholders alle attività relative ai servizi di pubblica utilità, con l'intento di promuovere la trasparenza e la fruibilità dell'attività della Pubblica Amministrazione da parte degli utenti.

I Gestori delle attività del servizio di igiene urbana garantiscono la massima trasparenza nel proprio operato, anche attraverso una chiarezza comunicativa, che si pone l'obiettivo di raggiungere tutti i target di utenti.

g) cortesia

I Gestori delle attività del servizio di igiene urbana garantiscono all'utente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo. A tal fine tutti i dipendenti e gli operatori coinvolti nelle diverse attività 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.

2.3 STANDARD GENERALI DI QUALITÀ

Gli standard di qualità indicano gli elementi che consentono di valutare la qualità del rapporto con l'utente, quindi, la fruibilità del servizio e l'accessibilità allo stesso e a tutte le informazioni correlate da parte del cittadino.

La Delibera dell'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA) n. 15/2022, "Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani" ha individuato quattro schemi regolatori sulla base degli standard generali di qualità applicabili a ciascuno di esso.

Il Comune di Malalbergo ha disposto l'adozione dello **Schema Regolatorio I**, caratterizzato da standard operativi minimi, senza obblighi restrittivi di monitoraggio, mantenendo validi obblighi di servizio e di qualità, maggiormente performanti, già previsti dai contratti di servizio vigenti.

3. I SERVIZI DI RACCOLTA RIFIUTI E IGIENE URBANA

Tutte le indicazioni sulle modalità di raccolta dei rifiuti nel Comune di Malalbergo e gli strumenti informativi a disposizione dei cittadini sono reperibili sul sito istituzionale del Comune <https://comune.malalbergo.bo.it> e di Hera SpA <https://gruppohera.it>

3.1 CENTRI DI RACCOLTA

Nel comune di Malalbergo è attivo il Il **Centro di Raccolta** è un'area recintata a servizio dei residenti di BARICELLA MALALBERGO E MINERBIO presso la quale sono conferite gratuitamente varie tipologie di rifiuti che per qualità e dimensioni non possono essere depositati nei normali contenitori per la raccolta differenziata.

Per conoscere le modalità di accesso e conferimento e gli orari di apertura del Centro Ambiente del proprio Comune consultare il sito del Comune di Malalbergo al seguente link:

<https://bit.ly/3YA0csh> ed HERA S.p.a. che gestisce il servizio igiene urbana nel Comune stesso.

3.2 LO SPAZZAMENTO STRADALE

Lo spazzamento stradale può essere svolto nei seguenti modi:

- Spazzamento meccanizzato: prevede l'utilizzo di autospazzatrici di diversa capacità;
- Spazzamento misto: prevede l'utilizzo di autospazzatrici con l'ausilio di operatore a terra fornito di apposita attrezzatura;
- Spazzamento manuale: prevede l'utilizzo esclusivo di operatori a terra forniti di apposita attrezzatura.

I servizi di pulizia del suolo sono svolti da Hera SpA e dagli Operai Comunali, i quali con frequenza giornaliera svolgono la raccolta rifiuti su marciapiedi, piazze, parcheggi e piste ciclabili e pedo-ciclabili e rispettiva rimozione nel periodo autunno-invernale del fogliame;

Contestualmente ai servizi sopra descritti, Hera SpA e gli Operai Comunali svolgono il servizio di svuotamento dei cestini gettacarte.

4. LA TARIFFA DEL SERVIZIO

La TARI, o tassa sui rifiuti, istituita ai sensi del co. 639 dell'art. 1 della L. n. 147/2013, è il tributo destinato alla copertura dei costi relativi al servizio di gestione dei rifiuti urbani, secondo un modello di contabilità industriale e finanziaria completamente nuova rispetto al bilancio comunale.

La TARI, quindi, è la tariffa dovuta da chiunque possieda o detenga a qualsiasi titolo locali o aree scoperte, a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani.

La TARI dovuta dagli utenti di ogni Comune è determinata annualmente, in ossequio al Contratto di Servizio e al MTR-2 ARERA, sulla base del Piano Finanziario redatto dai gestori, validato dall'Autorità d'Ambito e approvato in via definitiva da ARERA.

Il suo ammontare complessivo viene ripartito fra gli utenti domestici e non domestici sulla base di apposita delibera di Consiglio Comunale, con la quale vengono approvate le tariffe.

Il principio dettato dalla normativa europea di riferimento "*Chi inquina paga*" si traduce, all'interno del tributo e della tariffa rifiuti, nel tentativo di correlare, utente per utente, il corrispettivo richiesto per il servizio alla quantità di rifiuto prodotta.

I sistemi impiegati per arrivare a determinare la quantità di rifiuti prodotti da ciascuna utenza possono essere di tipo *presuntivo* o di tipo *puntuale*.

Nel comune di Malalbergo è applicato il metodo presuntivo (secondo il D.P.R. n. 158/99) si applicano dei coefficienti determinati sperimentalmente attraverso campionamenti su basi statistiche: si stima, appunto per via presuntiva, la produzione di rifiuti in base alla categoria di appartenenza delle utenze non domestiche o sul numero di persone per nucleo familiare.

Per tutte le seguenti informazioni è possibile accedere al PORTALE COMUNALE SERVIZIO RIFIUTI – TRASPARENZA

LINK <https://www.trasparenzatarit.it/trasparenzatarit/?COMUNE=E844>

[Le informazioni riguardano](#)

- regole di calcolo della tariffa, con indicazione in forma fruibile per gli utenti, anche attraverso esempi, delle variabili su cui si basa il calcolo della quota fissa e della quota variabile, delle riduzioni applicabili agli utenti domestici e non domestici, dei meccanismi di conguaglio, delle imposte

applicabili;

- informazioni per l'accesso alle eventuali riduzioni tariffarie accordate agli utenti in stato di disagio economico e sociale e la relativa procedura, ove le suddette riduzioni siano previste;
- estremi degli atti di approvazione della tariffa per l'anno in corso;
- regolamento TARI o regolamento per l'applicazione di una tariffa di natura corrispettiva emanato ai sensi dell'articolo 1, comma 668, della legge n.147/13;
- modalità di pagamento ammesse con esplicita evidenza della modalità di pagamento gratuita prevista dal TQRIF: modello F24 codice belfiore E844;
- scadenze per il pagamento della tariffa riferita all'anno in corso;
- informazioni rilevanti per il caso di ritardato od omesso pagamento, ivi inclusa l'indicazione, per quanto applicabile, del tasso di interesse di mora e/o di penalità e/o sanzioni, nonché tutte le indicazioni utili affinché l'utente sia messo in condizione di procedere tempestivamente al pagamento dell'importo dovuto;

5. I SERVIZI DI RELAZIONE CON IL PUBBLICO

5.1 SPORTELLI TARIFFA/ECOSPORTELLI – NUMERI VERDI E NUMERI UTILI

Nel Comune sono attivi i seguenti servizi:

Sportello TARI presso la sede municipale Piazza Unità d'Italia 2 aperto al pubblico martedì, venerdì e sabato dalle ore 8,30 alle ore 12,30. Giovedì solo pomeriggio dalle ore 14,30 alle ore 17,45. Nel periodo da metà luglio a fine agosto si effettua l'orario estivo con il seguente orario: mar/gio/ven/sab dalle ore 8,30 alle ore 12,30. Giovedì pomeriggio chiuso.

Telefono 051/6620264

Sportello GESTIONE DELL'AMBIENTE E DEL TERRITORIO presso la sede municipale Piazza Unità d'Italia 2 aperto al pubblico martedì dalle ore 8,30 alle ore 12,30 e giovedì solo pomeriggio dalle ore 14,30 alle ore 17,30. Nel periodo dal 15 luglio al 30 agosto si effettua l'orario estivo con il seguente orario: mar/gio dalle ore 8,30 alle ore 12,30. Giovedì pomeriggio chiuso.

Telefono 051/6620250 - 051/6620256

COMUNI CHIAMO <https://me.comuni-chiamo.com/@malalbergo>

URP (Ufficio Relazioni con il pubblico) presso la sede municipale Piazza Unità d'Italia 2 aperto al pubblico da lunedì al sabato dalle ore 8,30 alle ore 12,30. Giovedì solo pomeriggio dalle ore 14,30 alle ore 17,45. Nel periodo da metà luglio a fine agosto si effettua l'orario estivo con il seguente orario: mar/gio/ven/sab dalle ore 8,30 alle ore 12,30. Giovedì pomeriggio chiuso.

Ufficio distaccato di Altedo: si riceve il sabato mattina solo previo appuntamento telefonico

Numeri di telefono 051/6620210 - 051/6620211

In questi uffici aperti al pubblico è possibile ottenere informazioni, ritirare materiale utile alla raccolta differenziata ed attivare servizi. L'utente può, altresì, effettuare attivazioni o prenotazioni di servizi, segnalazioni, reclami di disservizi o richiedere informazioni circa l'esecuzione dell'attività di raccolta rifiuti.

Numero verde o numero telefonico di riferimento del Gestore dei singoli servizi

ATTIVITÀ	ORARI SPORTELLLO INFO (H)	ORARI NUMERO VERDE – NUMERO DI RIFERIMENTO
SERVIZIO AMBIENTE – SETTORE SVILUPPO E GESTIONE DEL TERRITORIO	ORARI SPORTELLLO INFO martedì: 8,30 – 12,30 giovedì: 14,30 – 17,30* <i>* Dal 15 luglio al 31 agosto l'orario di apertura è ore 8.30 - 12.30</i>	ORARI NUMERO VERDE: NUMERO DI RIFERIMENTO 051/6620250
SPORTELLLO TARIFFA	ORARI SPORTELLLO INFO mar/ven/sab: 8,30 – 12,30 giovedì: 14,30 – 17,45* <i>* Dal 15 luglio al 31 agosto l'orario di apertura è ore 8,30 – 12,30</i>	ORARI NUMERO VERDE: NUMERO DI RIFERIMENTO 051/6620264
URP	ORARI SPORTELLLO INFO (H) da lun a sab: 8,30 – 12,30 giovedì: 14,30 – 17,45 * <i>* Dal 15 luglio al 31 agosto l'orario di apertura è ore 8,30 – 12,30</i>	NUMERI DI RIFERIMENTO 051/6620210 051/6620211

5.2 GLI STRUMENTI ON LINE

Siti web e servizi online: Il Comune ha un sito web con sezioni dedicate all'utente, che prevede la sezione TARI ON LINE <https://dgegovpa.it/Malalbergo/Login.aspx> per effettuare online la denuncia di iscrizione, subentro, cessazione, richiesta di riduzione TARI per le utenze domestiche (abitazioni di persone fisiche) e consultare la propria posizione.

Comuni chiamo <https://me.comuni-chiamo.com/@malalbergo>

6. MISURE PREVISTE PER LA TUTELA DELL'UTENTE

Nel presente capitolo sono descritte le modalità di presentazione di eventuali richieste scritte di informazioni, segnalazioni per disservizi e reclami da parte dell'utente e i suoi diritti nei confronti dei soggetti Gestori sia in termini di controversie che in quelli di privacy.

6.1 RECLAMI E RICHIESTE DI INFORMAZIONI

L'utente in caso di richiesta scritta di informazioni o segnalazione per disservizio può inviare una comunicazione, utilizzando gli strumenti di comunicazione indicati + comuni chiamo

La richiesta deve essere indirizzata al Gestore di riferimento in tempo utile per consentirne un adeguato riscontro, soprattutto in caso di reclami imputabili ad un disservizio.

I Gestori delle diverse attività del servizio di igiene urbana sono tenuti alla registrazione delle richieste ricevute e all'opportuna trasmissione di un riscontro.

I moduli per i reclami e le richieste di informazioni devono avere dei contenuti minimi, come indicati negli schemi allegati alla presente Carta; gli stessi sono reperibili tramite i punti di contatto indicati al precedente capitolo 5.

I moduli, trasmissibili via posta, via posta elettronica, presso i punti di contatto con l'utente (sportello on line e/o sportello fisico, ove attivo), oppure compilabili online, devono contenere i seguenti campi obbligatori:

- 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;
 - le informazioni da richiedere relative alla TARI o il servizio a cui si riferisce il reclamo (raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade);
 - il codice utente, indicando dove è possibile reperirlo;
 - l'indirizzo e il codice utenza, indicando dove è possibile reperirlo.

Nella risposta al reclamo scritto e alla richiesta scritta di informazioni il Gestore indica:

- a) il riferimento al reclamo scritto, ovvero alla richiesta scritta di informazioni;
- b) il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti;
- c) la valutazione documentata rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi applicati;
- d) la descrizione e i tempi delle eventuali azioni correttive poste in essere;
- e) l'elenco della eventuale documentazione allegata.

L'Utente può inviare formale reclamo anche all'Assemblea Territoriale d'Ambito solo nel caso in cui il Gestore non abbia risposto ad un precedente reclamo avente il medesimo oggetto o abbia risposto in modo ritenuto insoddisfacente.

Per un rapido contatto può essere utilizzata la seguente Applicazione Comunale

Comuni chiamo <https://me.comuni-chiamo.com/@malalbergo>

6.2 DIRITTI DELL'UTENTE E RISOLUZIONE DELLE EVENTUALI CONTROVERSIE

L'utente, a seguito dei reclami fatti nel rigoroso rispetto dei riferimenti di cui al precedente paragrafo, ha diritto alla risoluzione del disservizio subito e, qualora questo non sia possibile, a un chiarimento in merito.

Qualsiasi controversia possa sorgere tra i soggetti interessati dalla presente Carta sarà di competenza del Foro di Bologna.

6.3 TUTELA DELLA PRIVACY

Il trattamento dei dati personali si intende riservato al solo uso interno, secondo quanto stabilito in materia di privacy (D.Lgs. n. 196/2003 e successive modificazioni).

L'ATA, nello svolgimento dei servizi oggetto della presente Carta, non tratta dati dell'utente definiti "dati sensibili", cioè idonei a rilevare lo stato di salute, l'adesione a sindacati, la confessione religiosa, le convinzioni filosofiche e/o l'adesione a partiti politici.

Secondo quanto previsto dall'art. 23 del suddetto Decreto, il trattamento di dati personali da parte di privati o di enti pubblici economici è ammesso solo con il consenso espresso dall'interessato. Può riguardare l'intero trattamento ovvero una o più operazioni dello stesso.

È validamente prestato solo se espresso liberamente e specificamente in riferimento a un trattamento chiaramente individuato e se è documentato per iscritto. Il consenso deve essere manifestato in forma scritta quando il trattamento riguarda dati sensibili.

7. RISULTATI AMBIENTALI / EFFICACIA DEL SERVIZIO

LA PRODUZIONE RIFIUTI

I dati presentati nel presente paragrafo sono tratti da ORSo.

LA PERCENTUALE DI RACCOLTA DIFFERENZIATA

Molto positivo nel Comune di Malalbergo è il dato della raccolta differenziata che, nel 2020, ha raggiunto il 74,91% superando il valore obiettivo imposto dalla normativa statale pari al 65%.

La raccolta differenziata è lo strumento per permettere il riciclaggio dei rifiuti, affinché questi ultimi diventino prodotti, materiali o sostanze da utilizzare.

Pertanto, a fronte di un seppur già notevole dato assestato al 74,91% nel 2020, il Comune di Malalbergo supera anche nel 2021 la soglia del 70%, raggiungendo il valore del 73,90%.

MALALBERGO ANNO 2021	PERCENTUALE	TIPO DI RACCOLTA	TOT TONNELLATE
RD	73,90%	Raccolta Differenziata	1.382.726
RI	26,10%	Raccolta Indifferenziata	3.915.931
		TOTALE	5.298.657

8. MODULISTICA

Al fine di agevolare l'utente nelle richieste da trasmettere al Comune, si allegano al presente capitolo degli schemi di moduli che riportano le informazioni minime richieste da ARERA. Tali moduli sono disponibili sul sito WEB

SI ALLEGANO i moduli da utilizzare per avanzare richieste e/o reclami:

moduli cartacei

- Modulo utenze domestiche per iscrizione TARI (attivazione del servizio);
- Modulo utenze domestiche per variazione TARI (variazione del servizio);
- Modulo utenze domestiche per subentro TARI;
- Modulo utenze domestiche per cessazione TARI (cessazione del servizio);
- Modulo utenze non domestiche per iscrizione TARI (attivazione del servizio);
- Modulo utenze non domestiche per per cessazione TARI (cessazione del servizio);
- Modulo utenze non domestiche per avvio al riciclo di rifiuti urbani;
- Modulo utenze non domestiche per avvio autonomo dei rifiuti urbani;
- Modulo utenze non domestiche per comunicazione quantità rifiuti smaltiti autonomamente;
- Modulo reclamo e richiesta informazioni scritte TARI (tariffe e servizio);
- Modulo richiesta rimborso

Iter di presentazione delle istanze

- MODELLO DICHIARAZIONE TARI (Iniziale - Variazione - Cessazione)

IL MODELLO, DEBITAMENTE COMPILATO E FIRMATO, PUO' ESSERE INVIATO TRAMITE:

- consegna a mano ALL'UFFICIO PROTOCOLLO presso la sede municipale negli orari di apertura al pubblico
- spedizione tramite servizio postale a Comune di Malalbergo – Piazza Unità d'Italia 2 – 40051 Malalbergo (BO)
- invio tramite posta elettronica certificata (anche da indirizzi mail normali) alla PEC del Comune comune.malalbergo@cert.provincia.bo.it

Si evidenzia che ogni Dichiarazione sarà registrata a protocollo e pertanto con processo tracciabile; Il contribuente, in seguito all'aggiornamento della posizione TARI potrà consultare la sua posizione tramite SPID collegandosi al portale <https://dgegovpa.it/Malalbergo/Login.aspx>.

- Moduli on line

Compilabili accedendo al link <https://www.trasparenzatori.it/trasparenzatori/?COMUNE=E844> e inserendo le credenziali SPID.

- **MODELLO RECLAMI-SEGNALAZIONI-INFORMAZIONI**

IL MODELLO, DEBITAMENTE COMPILATO E FIRMATO, PUO' ESSERE INVIATO TRAMITE:

- consegna a mano ALL'UFFICIO PROTOCOLLO presso la sede municipale negli orari di apertura al pubblico
- spedizione tramite servizio postale a Comune di Malalbergo – Piazza Unità d'Italia 2 – 40051 Malalbergo (BO)
- invio tramite posta elettronica certificata (anche da indirizzi mail normali) alla PEC del Comune comune.malalbergo@cert.provincia.bo.it

Si evidenzia che ogni reclamo, segnalazione, richiesta di informazioni sarà registrata a protocollo e pertanto con processo tracciabile sia in entrata che in uscita; Il contribuente, in seguito all'aggiornamento della posizione TARI potrà consultare la sua posizione tramite SPID.

Per un rapido contatto può essere utilizzata la seguente Applicazione Comunale

Comuni chiamo <https://me.comuni-chiamo.com/@malalbergo>