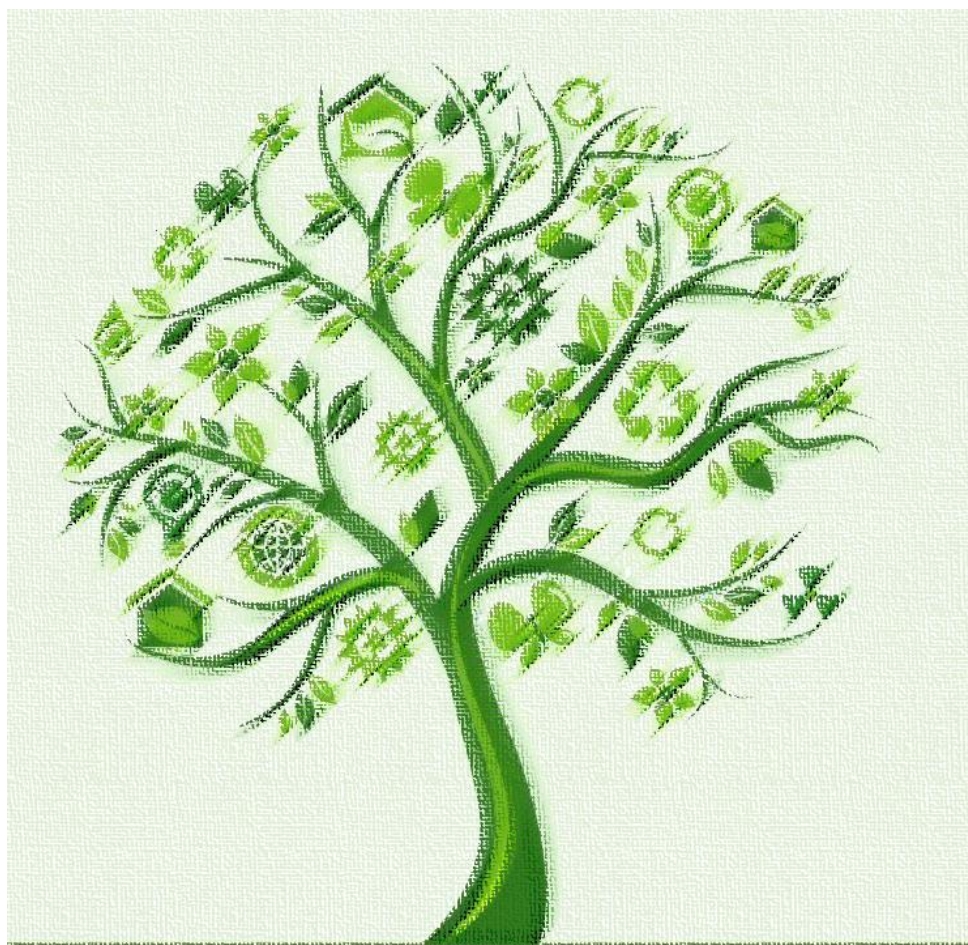




CARTA DELLA QUALITA'
DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI



conforme alle disposizioni del Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF) allegato alla delibera ARERA n. 15 del 18 gennaio 2022

INDICE

PREMESSA	3
1. COSA È E A COSA SERVE LA CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO	3
2. PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI	4
3. CONTENUTI MINIMI DELLA CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO	5
3.1 INFORMAZIONI SUL GESTORE	5
3.2 TERRITORI SERVITI.....	6
3.3 SCELTA DELLO SCHEMA DI SERVIZIO	7
3.4 PRINCIPI FONDAMENTALI	8
3.5 DESCRIZIONE DEI SERVIZI E DELLE RELATIVE MODALITÀ DI EROGAZIONE	9
<u>3.5.1</u> RACCOLTA DOMICILIARE PORTA A PORTA	9
<u>3.5.2</u> RACCOLTA DOMICILIARE A CHIAMATA	10
<u>3.5.3</u> GESTIONE CENTRO DI RACCOLTA	10
3.6 TRASPARENZA	12
3.7 PRESTAZIONI SOGGETTE A STANDARD DI QUALITÀ E DESCRIZIONE DEGLI INDICATORI UTILIZZATI PER MONITORARE TALI PRESTAZIONI	13
3.8 PRIVACY.....	15
3.9 INDENNIZZI RICONOSCIUTI AGLI UTENTI IN CASO DI VIOLAZIONE DEGLI STANDARD DI QUALITÀ E DELLE MODALITÀ DI RICONOSCIMENTO	16
3.10 VALIDITA' DELLA CARTA DEL SERVIZIO.....	16

PREMESSA

La Carta della qualità del servizio è il documento con cui il soggetto gestore sancisce il proprio impegno ad assicurare ai cittadini-utenti un determinato livello di qualità delle prestazioni erogate, in modo da garantire la chiarezza del rapporto e il miglioramento continuo del servizio.

La Carta è però anche uno strumento di comunicazione, il cui fine è di implementare la qualità dei servizi pubblici erogati anche attraverso una maggiore informazione e partecipazione degli utenti destinatari degli stessi, che da attori passivi dei servizi medesimi ne diventano parte attiva nelle forme e nei limiti previsti dalla normativa vigente e specificate dalla Carta stessa, dal Regolamento comunale in materia di accesso e partecipazione, dal Testo Unico per la Regolazione della Qualità del Servizio di Gestione dei Rifiuti Urbani (TQRIF), di cui delibera ARERA 18 gennaio 2022 n.15/2022/R/rif.

Il presente schema di Carta della qualità del servizio contiene tutti gli elementi minimi richiesti dalla regolazione. Si precisa che per il servizio di gestione dei rifiuti urbani, a differenza di altri servizi regolati dall'ARERA, la normativa non prescrive uno schema di riferimento unico per la predisposizione della Carta della qualità dei servizi. Pertanto, per gli aspetti di qualità attinenti ai rapporti tra gestore del servizio e utente a livello nazionale, si fa riferimento alle disposizioni di carattere generale, in primis alla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, che introduce i principi a cui deve essere uniformata progressivamente l'erogazione dei servizi pubblici e, nello specifico, i concetti di standard di qualità e quantità delle prestazioni rese dai soggetti erogatori del servizio

1. COSA È E A COSA SERVE LA CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

La Carta della qualità del servizio è il documento con cui il soggetto gestore stabilisce principalmente quali sono i principi fondamentali che regolano l'erogazione dei servizi, i quali sono finalizzati a soddisfare i bisogni dei cittadini/utenti nel rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, efficacia ed efficienza, trasparenza, accesso, partecipazione e continuità del servizio.

Allo stesso tempo la carta è però anche uno strumento di comunicazione, il cui fine è di implementare la qualità dei servizi pubblici erogati anche attraverso una maggiore informazione e partecipazione degli utenti destinatari degli stessi, che da attori passivi dei servizi medesimi ne diventano parte attiva nelle forme e nei limiti previsti dalla normativa vigente e specificate dalla Carta stessa, dal Regolamento comunale in materia di accesso e partecipazione, etc.

La Carta della qualità non è, quindi, un mero atto burocratico, ma uno dei possibili sistemi per migliorare i servizi pubblici e il benessere collettivo e come tale può essere considerata:

- uno strumento di informazione per comunicare all’Utenza l’attività svolta, i servizi forniti e le finalità istituzionali dell’organizzazione;
- uno strumento di gestione per responsabilizzare gli operatori sui livelli di quantità e qualità predefiniti del servizio;
- uno strumento di dialogo con la comunità di riferimento per verificare la coerenza tra le aspettative e i risultati.

2. PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, *“Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”*; all’art. 2 istituisce il Comitato permanente per la Carta dei servizi pubblici e prevede l’introduzione di standard di qualità.
- Decreto-legge 12 maggio 1995, n. 163 *“Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell’efficienza delle pubbliche amministrazioni”*, convertito con modificazioni dalla L. 11 luglio 1995, n. 273; all’art. 2 dispone l’emanazione di schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici tramite decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri e l’adozione di tali schemi da parte delle pubbliche amministrazioni entro 120 giorni dalla stessa pubblicazione.
- Legge 14 novembre 1995, n.481; affida ad ARERA il compito - tra gli altri - di promuovere la tutela degli interessi di utenti e consumatori, tenuto conto della normativa comunitaria in materia e degli indirizzi di politica generale formulati dal Governo, nonché di contemperare, nella definizione del sistema tariffario, gli obiettivi economico-finanziari dei soggetti esercenti il servizio con gli obiettivi generali di carattere sociale.
- Legge 24 dicembre 2007, n. 244 *“Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008)”*; in particolare, all’art. 1, comma 461, si prevede l’obbligo per il soggetto gestore di redigere e pubblicare la Carta dei Servizi in conformità a intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel Contratto di Servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie, nonché le modalità di ristoro dell’utenza.
- Legge 24 marzo 2012, n. 27. Conversione, con modificazioni, del decreto-legge 24 gennaio 2012, n. 1, *“Misure urgenti in materia di concorrenza, liberalizzazioni e infrastrutture”*.
- Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 sul Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni.

- Legge 27 dicembre 2017, n. 205 *“Bilancio di previsione dello Stato per l’anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020”*; ha assegnato ad ARERA funzioni di regolazione e controllo in materia di rifiuti urbani, precisando che tali funzioni sono attribuite *“con i medesimi poteri e nel quadro dei principi, delle finalità e delle attribuzioni, anche di natura sanzionatoria, stabiliti dalla legge 481/95”*.
- Delibera ARERA 18 gennaio 2022 n.15/2022/R/rif sulla Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

Disposizioni comunali specifiche:

Per prendere visione del Regolamento TARI e della Delibera di approvazione delle tariffe vigenti, consultare il Portale di Trasparenza per la Gestione Rifiuti, al seguente link:

<https://www.infotari.it/sonnino/>

La Carta della qualità del servizio è stata introdotta come documento obbligatorio per il servizio di gestione dei rifiuti dall’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) attraverso il “Documento per la consultazione 352/2019/R/RIF” e gli artt. 8 e 3 della delibera Arera 444/2019 RIF/R.

3. CONTENUTI MINIMI DELLA CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

3.1 INFORMAZIONI SUL GESTORE

La SOCIOSANITARIA SONNINESE srl, C.F./P.IVA 02329330597 con sede in Piazza Garibaldi n. 1 – 04010 Sonnino è una società interamente partecipata dal Comune di Sonnino, operante secondo il modello dell’in-house providing per la gestione dei servizi pubblici locali.

Il servizio è stato avviato il 1° gennaio 2014 per la durata di 5 anni, poi con deliberazione di C.C. n. 16 del 30/07/2019 se ne disponeva la proroga per ulteriori 10 anni fino al 31 dicembre 2028. Ad oggi con addendum contrattuale venivano affidate le attività, successive alla raccolta e al trasporto dei rifiuti, correlate e strettamente connesse al trattamento delle predette frazioni di rifiuto, così come tutte le attività connesse all'individuazione degli impianti e alla gestione degli smaltimenti dell'isola ecologica comunale, con decorrenza dal 1 giugno 2025 al 31 dicembre 2028.

Nello specifico, si occupa dei seguenti servizi:

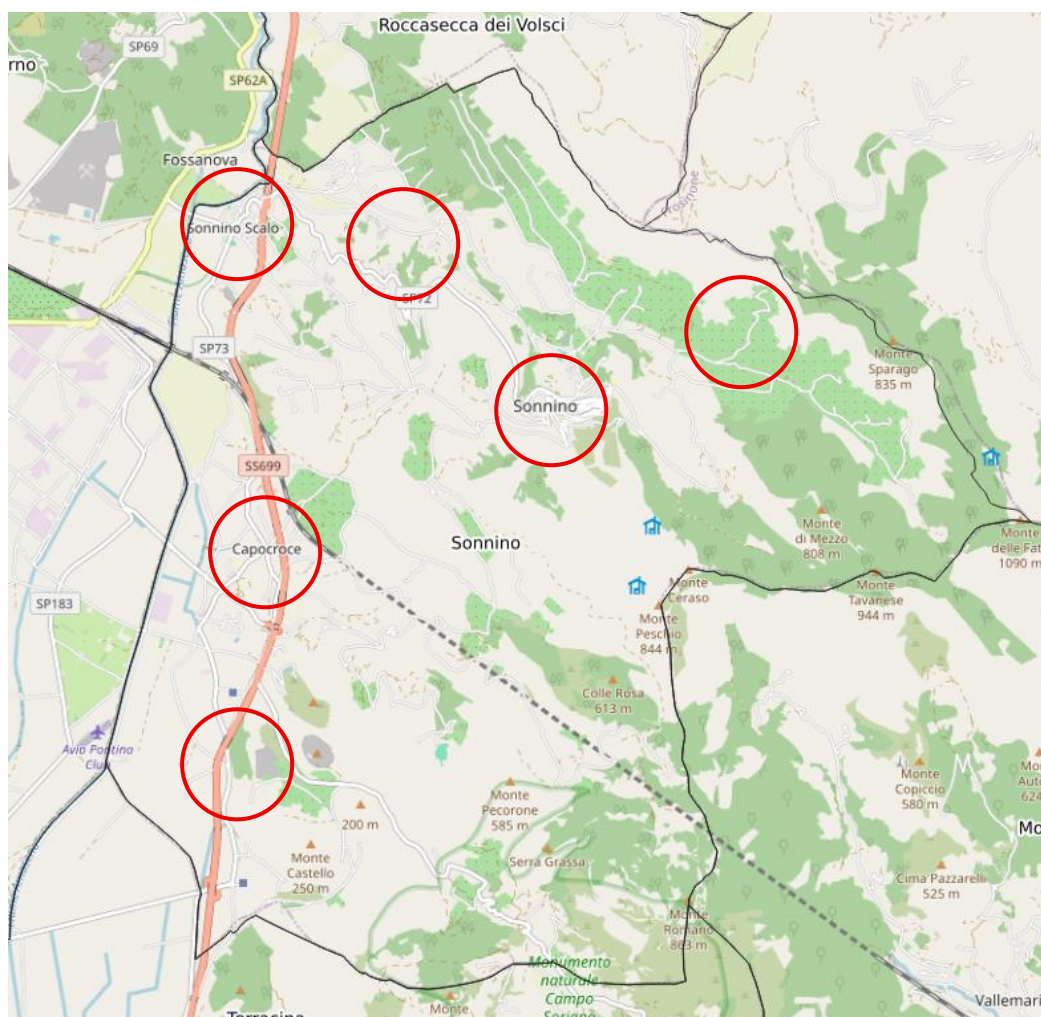
- Servizi di igiene ambientale (raccolta, trasporto e conferimento rifiuti, gestione piattaforma ecologica, spazzamento strade);
- Servizio assistenza scolastica e domiciliare;
- Trasporto scolastico;
- Mensa scolastica;
- Farmacia comunale.

3.2 TERRITORI SERVITI

Il servizio di igiene ambientale copre tutto il territorio comunale di Sonnino che si estende su una superficie di circa 64 kmq ed una popolazione di circa 7.300 abitanti., comprendente il centro storico nonché le località Sonnino Scalo, Capocroce, Frasso, Cerreto, Sassa.

Urbanisticamente l'insediamento di Sonnino si presenta diviso in tre: da un lato il centro storico caratterizzato da un altissimo grado di urbanizzazione con vie strette, anguste e gradinate che rendono impossibile il passaggio dei mezzi e le aree limitrofe, adiacenti al centro storico caratterizzate da strade facilmente percorribili, dall'altro la zona pedemontana con i centri principali (frazioni) Sonnino Scalo, Capocroce, Frasso, Cerreto, Sassa densamente abitate e con strade percorribili dai mezzi di raccolta, e le numerose case sparse, numerose unità abitative di più piccole dimensioni.

La grande estensione del Comune di Sonnino e la sua disomogeneità territoriale ed urbanistica rendono fondamentale l'attuarsi di una corretta gestione della raccolta dei rifiuti solidi urbani che tenga conto delle necessità e delle caratteristiche di ogni zona.



3.3 SCELTA DELLO SCHEMA DI SERVIZIO

Il Comune di Sonnino ha individuato, giusta deliberazione di C.C. n. 14/2022, il posizionamento della gestione nella matrice dello Schema regolatorio I – Livello qualitativo minimo, secondo quanto previsto dell’articolo 3 del TQRIF allegato alla delibera ARERA 15/2022.

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

Tale Schema regolatorio, prevede il rispetto degli obblighi di servizio descritti nella tabella di seguito riportata:

Obblighi di servizio	Rif. TQRIF
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione	Art. 5
Modalità di attivazione del servizio	Artt. 6 e 7
Modalità per la variazione o cessazione del servizio	Artt. 10 e 11
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni di rettifica degli importi addebitati	Artt. 13, 17 e 18
Obblighi di servizio telefonico	Artt. 20 e 22
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti	Titolo V
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi	Artt. 29 e 30
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare	Art. 32
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità	Art. 35.1
Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto	Art. 35.2
Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade	Art. 42.1
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani	Art. 48

3.4 PRINCIPI FONDAMENTALI

I principi fondamentali che ispirano la Carta dei Servizi sono individuati dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

- *Rispetto delle normative e onestà*

I servizi e le attività sono gestiti secondo le migliori modalità operative, e comunque nel rispetto delle regole e dei principi generali previsti dalla vigente legislazione

- *Eguaglianza*

Nella erogazione del Servizio, il gestore del servizio garantisce uguaglianza e parità di trattamento a tutti gli utenti senza distinzione di sesso, nazionalità, religione, razza, lingua, età e opinioni politiche. Viene inoltre garantita la parità di trattamento del servizio prestato tra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie o fasce d'utenti, nei limiti resi possibili dalle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale gestito

- *Imparzialità*

Il servizio viene prestato con obiettività, equità, giustizia e imparzialità nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono.

- *Continuità*

Costituisce impegno prioritario garantire un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni e, qualora queste dovessero verificarsi, i tempi di disservizio andranno limitati, al minimo al fine di recare il minor disagio possibile.

- *Trasparenza*

L'amministrazione comunale si impegna a garantire la massima semplificazione e comprensibilità delle procedure e ad assicurare la massima trasparenza delle informazioni affinché l'utente possa venirne a conoscenza in qualunque momento.

- *Cortesia*

L'amministrazione cura in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti dell'utente e a garantire l'erogazione continua dei servizi, eccezione fatta per cause di forza maggiore. I dipendenti si impegnano ad erogare i servizi in modo chiaro e comprensibile e a qualificarsi con il proprio nome nei rapporti con gli utenti.

- *Efficienza ed efficacia*

L'amministrazione comunale si impegna ad adottare le soluzioni organizzative e procedurali più idonee al raggiungimento degli obiettivi prefissati.

- *Tutela dell'ambiente*

Nell'attuazione dei propri compiti il gestore del servizio si impegna a vigilare sull'efficienza dei mezzi e degli impianti quotidianamente usati. Si impegna, altresì ad assumere ogni iniziativa atta a favorire il recupero di risorse e a prevenire dispersioni di rifiuti sul suolo, nell'aria e nell'acqua.

- *Sicurezza e riservatezza*

È garantita la conformità dei servizi erogati alla normativa vigente in materia di sicurezza e di tutela della privacy. I dati personali degli utenti vengono utilizzati esclusivamente per le finalità di carattere istituzionale e non vengono trattati da personale non autorizzato, né ceduti o comunque comunicati a terzi.

3.5 DESCRIZIONE DEI SERVIZI E DELLE RELATIVE MODALITÀ DI EROGAZIONE

I rifiuti solidi urbani vengono raccolti con diverse modalità in funzione delle caratteristiche insediative e urbanistiche (centro storico con le aree residenziali limitrofe, frazioni e case sparse), del reticolo stradale e della accessibilità ai mezzi di servizio, degli obiettivi di raccolta differenziata. Ordinariamente il servizio di raccolta dei rifiuti urbani può essere svolto tramite:

1. raccolte domiciliari porta a porta
2. raccolte domiciliari a chiamata per ingombranti e RAEE
3. gestione centro di raccolta sito in via La Sassa

La SOCIOSANITARIA SONNINESE srl si occupa anche di:

4. compostaggio domestico
5. medicinali scaduti
6. indumenti usati
7. pile esauste
8. servizio di spazzamento e lavaggio stradale

3.5.1 RACCOLTA DOMICILIARE PORTA A PORTA

La raccolta porta a porta interessa la stragrande maggioranza delle utenze e riguarda tutte le frazioni merceologiche principali: organico, carta e cartone, vetro, metalli plastica ed indifferenziato. Il servizio consiste nel ritiro delle diverse frazioni merceologiche tramite passaggio a domicilio calendarizzato.

Il sistema prevede un conferimento tramite sacchi, mastelli, bidoni o altri idonei contenitori preventivamente esposti a cura dei singoli utenti per il ritiro. Il conferimento dei rifiuti avviene su suolo pubblico in prossimità del proprio numero civico con esposizione la sera prima del giorno del ritiro dopo le ore 22.00 e fino alle 06.00 del giorno del ritiro stesso.

Le frequenze di raccolta delle aree servite dalla raccolta porta a porta sono riassunte nella tabella sottostante:

Frazioni merceologiche	Frequenza
Organico	3 gg a settimana

Carta e cartone	Ogni 2 settimane (alternato con il vetro)
Vetro	Ogni 2 settimane (alternato con carta e cartone)
Plastica e metalli	1 giorno a settimana
Indifferenziato	1 giorno a settimana
Ingombranti	A chiamata

Per approfondimenti sui servizi erogati, è possibile consultare il sito internet del Comune di Sonnino, nel quale sono disponibili:

- regole per la differenziazione e il conferimento dei diversi tipi di rifiuto;
- calendari di ritiro;
- modalità di contatto del servizio clienti.

3.5.2 RACCOLTA DOMICILIARE A CHIAMATA

Il servizio prevede il ritiro, trasporto, selezione dei rifiuti ingombranti, inclusi i RAEE, presso le abitazioni dei cittadini (utenze domestiche) e presso le sedi di attività economiche (utenze non domestiche).

Il servizio è organizzato sulla base delle richieste pervenute dagli utenti.

Le prenotazioni ricevute, verranno gestite e programmate tenendo conto e fino a saturazione della capacità complessiva di carico dei mezzi utilizzati e dei contenitori. La SOCIOSANITARIA SONNINESE srl, garantisce comunque un ritiro mensile con limite di pezzi per utenza, in linea con il regolamento comunale, approvato con Deliberazione di Consiglio Comunale n. 21 del 20/06/2023.

3.5.3 GESTIONE CENTRO DI RACCOLTA

Il centro per la raccolta differenziata dei rifiuti solidi urbani è ubicato in Via La Sassa, presidiata ed attrezzata per ricevere il conferimento diretto da parte degli utenti di diverse tipologie di rifiuti urbani.

In tali aree si svolgono attività di raccolta gratuita e di avvio al recupero di rifiuti ingombranti, elettrici ed elettronici (RAEE) e quelle tipologie di rifiuti che non possono essere conferiti dal servizio domiciliare. I cittadini utenti possono conferire, ad esempio, le seguenti tipologie di rifiuti: legno, ferro, rifiuti ingombranti (ad es. lavatrici, monitor, televisori, frigoriferi, componenti elettronici).

Non è possibile smaltire bombole del gas, estintori, eternit, pannelli di cartongesso, solventi, vernici, materiali inerti originati da lavori di piccola manutenzione domestica, olii esausti, neon, pneumatici, toner, batterie esauste e scarti vegetali

Orario:

Giorni	Mattina	Pomeriggio
Lunedì	8:00 - 12:00	Chiuso
Martedì	8:00 - 12:00	14:00 -16:00
Mercoledì	8:00 - 12:00	Chiuso
Giovedì	8:00 - 12:00	Chiuso
Venerdì	8:00 - 12:00	14:00 -16:00
Sabato	8:00 - 12:00	Chiuso
Domenica	Chiuso	

Gli operatori addetti al ricevimento dei rifiuti devono garantire il rispetto di tutte le norme previste dal Regolamento Comunale e, pertanto hanno l'obbligo di richiedere, a chiunque abbia intenzione di conferire i propri rifiuti, l'esibizione di un documento d'identità valido e di dimostrare l'iscrizione al ruolo TARI (mediante, per esempio, l'esibizione dell'ultima bolletta TARI) in modo da verificarne i requisiti per l'accesso (utente del Comune).

MEDICINALI SCADUTI

I contenitori per la raccolta dei medicinali scaduti sono collocati presso la farmacia comunale in Sonnino Scalo e presso il Dispensario Farmaceutico sito in Sonnino.

La raccolta dei farmaci verrà effettuata a chiamata attraverso lo svuotamento dei contenitori dedicati.

INDUMENTI USATI

Si possono conferire abiti usati, prodotti tessili e accessori di abbigliamento (scarpe, borse, cinture ecc.), stracci puliti, all'interno di appositi contenitori collocati presso l'isola ecologica. Gli indumenti verranno raccolti da apposita ditta autorizzata.

PILE ESAUSTE

Il servizio di raccolta delle pile esauste prevede l'installazione di un'apposita colonnina presso i punti commerciali e non, concordati con l'amministrazione e il posizionamento di un contenitore di almeno 2 metri cubi presso la piattaforma ecologica comunale. La raccolta dei verrà effettuata a chiamata, quando necessario, attraverso lo svuotamento dei contenitori dedicati.

SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO STRADALE

La Sociosanitaria Sonninese s.r.l. svolge tutte le attività ordinarie di pulizia manuale e meccanizzata delle aree pavimentate pubbliche e di uso pubblico del territorio di competenza. Le aree oggetto di pulizia sono: le strade comunali, i tratti urbani di strade provinciali, le piazze, le strade private aperte al pubblico transito, i parcheggi pubblici, i marciapiedi destinati al transito pedonale,

Nello specifico, le principali attività di pulizia svolte dal Gestore sono le seguenti:

- SPAZZAMENTO MECCANIZZATO. Il servizio viene svolto mediante spazzatrice, autista e uno o più operatori in appoggio, dedicati alle attività di asservimento alla spazzatrice e per gli interventi in tratti non accessibili alla spazzatrice stessa. Gli operatori sono dotati di idonea attrezzatura per il convogliamento dei rifiuti verso la spazzatrice.
- SPAZZAMENTO MANUALE. Il servizio prevede la pulizia manuale da parte di un operatore, di itinerari definiti, nelle aree dove non è possibile il servizio con spazzatrice.

I servizi di spazzamento sono effettuati con modalità e frequenza che dipendono dall'area considerata e sono articolate nella seguente modalità:

- Sonnino Centro Via C.Battisti: spazzamento meccanizzato con due operatori dotati di mezzo per 1 giorno alla settimana (giorno mercato);
- Aree limitrofe centro urbano e vie di accesso principali: spazzamento misto con due operatori per 5 giorni la settimana;
- Zone periferiche: spazzamento meccanizzato con frequenza settimanale.

Fascia oraria

Il servizio di spazzamento viene effettuato dalle ore 06.00 al termine delle operazioni.

3.6 TRASPARENZA

Le informazioni sulla trasparenza previste dalla delibera ARERA 444/2019, sono disponibili su un'apposita sezione del proprio sito internet, facilmente accessibile dalla home page, la quale presenta alcuni contenuti informativi minimi: ragione sociale del gestore recapiti telefonici per richieste di informazioni, di rettifica degli importi addebitati, di rateizzazione, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio, segnalazioni di disservizi, calendario e orari vigenti relativi alla raccolta dei rifiuti urbani, con riferimento a tutte le modalità di raccolta a disposizione dell'utente, ivi incluso il centro di raccolta, informazioni in merito a eventuali campagne straordinarie di raccolta dei rifiuti urbani, istruzioni per il corretto conferimento dei rifiuti urbani al servizio di raccolta e trasporto;

3.7 PRESTAZIONI SOGGETTE A STANDARD DI QUALITÀ E DESCRIZIONE DEGLI INDICATORI UTILIZZATI PER MONITORARE TALI PRESTAZIONI

Si riportano di seguito gli obblighi di servizio previsti dallo Schema Regolatorio I – Livello qualitativo minimo, del Comune di Sonnino, come previsto dall'articolo 3 del TQRIF allegato alla Deliberazione ARERA n.15/2022/R/rif del 18 gennaio 2022.

Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all'Articolo 5

Il presente documento è la carta della qualità dei servizi adottata dal Comune di Sonnino e dalla Sociosanitaria, ai sensi dell'art. 5 del testo Unico per la regolazione della Qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

Modalità di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 e all'Articolo 7

Il termine per la presentazione della dichiarazione TARI è quello previsto dall'articolo 32, co.3, del Regolamento Comunale sulla Tari (approvato con delibera di C.C. n. 39 del 27/12/2024), ossia entro 90 giorni solari dalla data in cui sorge l'obbligo di presentazione.

Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui all'Articolo 10 e all'Articolo 11

Il termine per la presentazione della dichiarazione di variazione/cessazione TARI è quello previsto dall'articolo 32, co.3, del Regolamento Comunale sulla Tari (approvato con delibera di C.C. n. 39 del 27/12/2024), ossia entro 90 giorni solari dalla data in cui sorge l'obbligo di presentazione.

Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 13, all'Articolo 17 e all'Articolo 18

La gestione del rapporto con gli utenti, per quanto attiene la tariffazione del servizio, viene erogata mediante un servizio di sportello che osserva i seguenti orari: lunedì 10.00-12.00 e giovedì 15.30 – 17.00, lo sportello telefonico è attivo negli stessi orari. Inoltre è possibile utilizzare lo sportello virtuale all'indirizzo: <https://www.infotari.it/sonnino/>

L'emissione e spedizione degli avvisi di pagamento avviene a mezzo postalizzazione ed invio attraverso ditta specializzata con consegna tramite posta massiva ordinaria.

Per ottenere informazioni e supporto sulla Tari i cittadini possono:

- contattare il Call center tributi;
- prenotare un appuntamento, tramite sportello virtuale: <https://www.infotari.it/sonnino/>

È possibile anche richiedere informazioni inviando una mail/Pec al seguente indirizzo: tributi@comune.sonnino.latina.it / info@pec.comune.sonnino.latina.it

Il Numero Verde 800.952.542 offre la possibilità di:

- chiedere informazioni circa l'attivazione/cessazione/variazione e sulla tariffa del servizio, la sua applicazione, le eventuali agevolazioni previste, le modalità e le tempistiche di riscossione della stessa;
- chiedere informazioni sulla rateizzazione e la rettifica degli importi addebitati;

Obblighi di servizio telefonico di cui all'Articolo 20.

E' attivo e operativo il numero verde 800.952.542 oltre al numero dedicato 331 490 1796, attraverso il quale è possibile:

- avere informazioni su servizi, modalità di conferimento, calendari, consegna contenitori per la raccolta ed eventuale sostituzione degli stessi;
- ricevere segnalazioni per migliorare i servizi;
- gestire segnalazioni per disservizi e/o reclami;
- prenotare servizi su chiamata, come raccolte di rifiuti ingombranti o RAEE;
- segnalare situazioni di pericolo.

Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online di cui all'Articolo 19 e all'Articolo 22

L'utente può rivolgersi all'ufficio tecnico del comune di Sonnino, per richiedere le medesime prestazioni garantite con lo sportello on-line; è aperto secondo gli orari lavorativi ed il personale è a disposizione per soddisfare qualsiasi richiesta sulle novità e sulle attività dei servizi di raccolta e per le indicazioni sulle modalità di conferimento dei rifiuti, oltre che consentire la segnalazione di eventuali disservizi.

Ad ogni modo è a disposizione degli utenti uno sportello conoscitivo online, accessibile dalla home page del comune: <https://comune.sonnino.latina.it/raccolta-differenziata/>

Attraverso tali strumenti sarà possibile reperire informazioni su:

- a) frequenza, giorni e orari delle raccolte;
- b) elenco dettagliato di tutti i rifiuti conferibili ed eventuale calendario dei ritiri istituito dal gestore;
- c) descrizione delle corrette modalità di conferimento;
- d) ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura del centro di raccolta in località La Sassa ed elenco dei rifiuti conferibili;

Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi di cui all'Articolo 29 e all'Articolo 30

Le prenotazioni ricevute, verranno gestite e programmate tenendo conto e fino a saturazione della capacità complessiva di carico dei mezzi utilizzati e dei contenitori. La Socio Sanitaria Sonninese

srl, garantisce comunque un ritiro mensile con limite di pezzi per utenza, in linea con il regolamento comunale, approvato con Deliberazione di Consiglio Comunale n. 21 del 20/06/2023.

La richiesta di ritiro, può avvenire tramite invio email sociosanitariasonninese@gmail.com e numero telefonico 331 490 1796 indicando nome e cognome dell'intestatario TARI, via, numero civico ed elenco degli ingombranti da far ritirare.

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

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

Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 42.1

La Sociosanitaria Sonninese s.rl. svolge tutte le attività ordinarie di pulizia manuale e meccanizzata delle aree pavimentate pubbliche e di uso pubblico del territorio di competenza. Le aree oggetto di pulizia sono: le strade comunali, i tratti urbani di strade provinciali, le piazze, le strade private aperte al pubblico transito, i parcheggi pubblici, i marciapiedi destinati al transito pedonale.

Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Articolo 48

Al fine di effettuare eventuali segnalazioni inerenti la sicurezza del servizio di igiene urbana è attivo il numero verde 800.952.542 e i riferimenti telefonici della Socio Sanitaria Sonninese srl: email sociosanitariasonninese@gmail.com e numero telefonico 331 490 1796.

3.8 PRIVACY

Il Comune di Sonnino si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del D.Lgs. modificato da ultimo dal D.lgs. 101/2018 di adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016.

In particolare i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere al Gestore la corretta erogazione del servizio e sugli stessi sono effettuate le operazioni necessarie a tal fine, quali raccolta, registrazione, conservazione, consultazione, modificazione, raffronto, cancellazione e qualunque altra operazione tra quelle previste dal codice della privacy.

Tutte le informazioni aggiornate relative al titolare del trattamento, al Data Protection Officer (DPO), alle modalità del trattamento dei dati personali, sono contenute nell'informativa, sulla privacy disponibile sul sito internet del Comune di Sonnino.

3.9 INDENNIZZI RICONOSCIUTI AGLI UTENTI IN CASO DI VIOLAZIONE DEGLI STANDARD DI QUALITÀ E DELLE MODALITÀ DI RICONOSCIMENTO

Nelle more della definizione da parte di ARERA del riconoscimento degli indennizzi, il Comune, in caso di segnalazione di disservizio, si attiva per la risoluzione dello stesso.

3.10 VALIDITA' DELLA CARTA DEL SERVIZIO

La presente Carta del servizio ha validità pluriennale anche se, su base annuale, i contenuti della Carta stessa potranno essere aggiornati o revisionati in relazione a modifiche normative, cambiamenti di tipo tecnico e/o organizzativo, ecc.

Qualsiasi tipo di modifica sarà comunicata agli utenti entro un tempo massimo di 30/60 giorni mediante avviso sul sito internet del Comune.

La Carta è disponibile sul sito internet del comune all'indirizzo: www.comune.sonnino.latina.it nonché presso gli uffici comunali di competenza.