



Comune di Pomezia (Rm)

CARTA DELLA QUALITA'

DEL SERVIZIO DI GESTIONE INTEGRATA DEI RIFIUTI URBANI

Ambito tariffario

Comune di Pomezia

Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli
utenti

Comune di Pomezia

Gestore della raccolta e trasporto rifiuti

TEKNOSERVICE S.R.L.



Comune di Pomezia

Sommario

PREMESSA.....	3
OGGETTO ED AMBITO DI APPLICAZIONE.....	4
INQUADRAMENTO DELLA GESTIONE NELLO SCHEMA REGOLATORIO.....	5
GESTORE DELL'ATTIVITA' DI GESTIONE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI.....	6
GESTORE DELLA RACCOLTA E TRASPORTO RIFIUTI.....	7
PRINCIPI FONDAMENTALI E CAUSE DI FORZA MAGGIORE.....	11
SERVIZI PREVISTI.....	14
GESTORE DELL'ATTIVITA' DI GESTIONE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI.....	15
RIFERIMENTI DEL GESTORE DELLA RACCOLTA E TRASPORTO RIFIUTI.....	16
MODALITÀ DI PRELIEVO.....	16
MODALITÀ DI RISCOSSIONE.....	17
MODALITÀ DI ATTRIBUZIONE DELLA PARTE VARIABILE DELLA TARIFFA.....	17
OBBLIGHI DI SERVIZIO E INDICATORI E RELATIVI STANDARD DI QUALITÀ PREVISTI DA ARERA.....	17
ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO.....	17
RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI....	18
MODALITÀ E PERIODICITÀ DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI.....	19
SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA.....	20
INTERVENTI PER DISSERVIZI E PER RIPARAZIONI DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE.....	21
CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO.....	21
CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE.....	21
SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI.....	22
DEFINIZIONI E AMBITO DI APPLICAZIONE.....	22
VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI.....	28



Comune di Pomezia

PREMESSA

La presente Carta dei Servizi è frutto delle singole carte di qualità predisposte dai singoli gestori ciascuno per i servizi di rispettiva competenza. Il **Comune di Pomezia**, nella sua qualità di Ente Territorialmente Competente, ha approvato i contenuti e redatto un'unica carta in conformità alla normativa in vigore (deliberazione n. 15/2022 di Arera), 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.

La presente carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ha la finalità di avvicinare il cittadino/contribuente all'individuazione delle attività di gestione della TARI e, in modo particolare, far conoscere gli strumenti che lo stesso può utilizzare per ricevere informazioni e/o servizi. La Carta fissa principi per l'erogazione del servizio stabilisce standard generali riferibili alla qualità complessiva delle prestazioni e standard specifici che indicano prestazioni direttamente controllabili dal cittadino. La Carta della Qualità del Servizio TARI è un impegno scritto assunto dal **Comune di Pomezia** nei confronti dei cittadini, orientato a rendere i pubblici servizi meglio rispondenti alle esigenze effettive degli utenti e a migliorarne la qualità complessiva.

In caso di mancato rispetto degli obiettivi e/o degli standard prefissati, il cittadino/utente può presentare reclamo con le modalità previste. Il riconoscimento della mancata o difettosa erogazione di una singola prestazione può dare luogo ad azioni correttive e, se espressamente richiesto, ad un eventuale indennizzo/rimborso forfettario automatico, non avente carattere risarcitorio e distinto da questo. La Carta dei Servizi costituisce elemento integrativo della normativa. Pertanto, tutte le condizioni più favorevoli per i cittadini/contribuenti contenute nella Carta integrano quelle previste dalla normativa. Per sua stessa natura la Carta è caratterizzata da un linguaggio di facile accesso, nella stessa trovano spazio sia le indicazioni necessarie al cittadino che l'individuazione di quelli che sono gli standard di qualità con cui deve essere erogato il servizio. La Carta intende guidare il contribuente informandolo sui servizi messi a disposizione e fornendo gli elementi necessari per verificare in che misura vengono rispettati gli impegni che l'amministrazione si assume nei suoi confronti, garantendo i livelli di qualità dichiarati negli standard per rispondere sempre meglio alle aspettative dei contribuenti e perseguire il continuo miglioramento dei servizi resi. La Carta della Qualità del Servizio rifiuti è parte di un atteggiamento più ampio ed articolato di attenzione ai cittadini/contribuenti al fine di consentire un approccio globale alla qualità del servizio prestato. La Carta è quindi uno strumento nelle mani del cittadino e delle Associazioni di difesa dei cittadini consumatori per consentire un dialogo continuo tra il Comune e gli utenti del servizio.



Comune di Pomezia

OGGETTO ED AMBITO DI APPLICAZIONE

La Carta dei servizi di gestione dei rifiuti urbani è il documento attraverso il quale la Gestione ovvero l'ambito tariffario formato da Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti (Comune di Pomezia) e Gestore della raccolta e trasporto rifiuti (TEKNOSERVICE S.R.L.) indica i principi fondamentali e gli standard di qualità.

La presente Carta dei servizi individua e definisce in particolare i seguenti obblighi di servizio in relazione allo schema regolatorio determinato dal Comune di Pomezia:

- Modalità di attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani;
- Modalità per la variazione o cessazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani;
- Procedura per la gestione dei reclami, richieste scritte di informazioni e rettifica degli importi addebitati;
- Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online;
- Obblighi di servizio telefonico;
- Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti;
- Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi;
- Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare;
- Programma delle attività di raccolta e trasporto;
- Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade;
- Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade;
- Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani (pronto intervento h24).



Comune di Pomezia

INQUADRAMENTO DELLA GESTIONE NELLO SCHEMA REGOLATORIO

Il Comune di Pomezia in Qualità di Ente Territorialmente Competente con deliberazione del Commissario straordinario - assunta con i poteri della Giunta Comunale - n° 72 del 15/12/2022 ha posizionato la Gestione formata da Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti (Comune di Pomezia) e Gestore della raccolta e trasporto rifiuti (TEKNOSERVICE S.R.L.) nello schema I - Livello qualitativo minimo

		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



Comune di Pomezia

GESTORE DELL'ATTIVITA' DI GESTIONE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI

Le indicazioni presenti nel seguente documento (Carta della Qualità) rappresentano un impegno scritto assunto dal Gestore Tariffa e Rapporto con gli Utenti, Comune di Pomezia, nei confronti dei cittadini, orientato a rendere i pubblici servizi meglio rispondenti alle esigenze effettive degli utenti e a migliorarne la qualità complessiva.

La Carta in particolare:

- individua i principi fondamentali cui deve attenersi il Gestore dei servizi, nello svolgimento del servizio affidato;
- individua gli standard di qualità del servizio che il Gestore si impegna a rispettare nel condurre le proprie attività;
- definisce i diritti di partecipazione, informazione e reclamo degli utenti;
- è redatta nel rispetto delle norme regionali e nazionali.

La disciplina del servizio oggetto della Carta, in riferimento al Comune, è contenuta anche nei seguenti documenti, ai quali si rimanda per eventuali necessità di approfondimento:

- Regolamento per l'applicazione della tariffa (TARI), in cui sono indicati i criteri applicativi della tariffa/tassa sui rifiuti quali soggetti passivi, superfici soggette, modalità di calcolo, agevolazioni e riduzioni, modalità di riscossione, accertamenti e contenzioso, rimborsi, sanzioni ed interessi per omessi pagamenti e omesse o infedeli dichiarazioni (disponibile sulla sezione amministrazione trasparente del sito internet del Comune);
- Regolamento delle entrate tributarie comunali, che stabilisce la disciplina generale della gestione e riscossione delle entrate tributarie comunali, compresa la Tari (disponibile sulla sezione amministrazione trasparente del sito internet del Comune).

La TARI, istituita ai sensi del comma 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 svolto in regime di privativa dai Comuni.

La TARI è 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.



Comune di Pomezia

GESTORE DELLA RACCOLTA E TRASPORTO RIFIUTI

La società TEKNOSERVICE S.R.L. ha sede legale in Viale dell'Artigianato 10 Piossasco (TO) 10045 e sede operativa in Via delle Monachelle 27 - Pomezia (RM); domicilio digitale: teknoserviceitalia@pec.it, ed opera nel settore dei servizi di igiene urbana con autorizzazione Albo Nazionale Gestori Ambientali nr. BO/025382 e provvedimenti autorizzativi per l'esercizio delle categorie:

- 1: Raccolta e trasporto dei Rifiuti Urbani;
- 2 bis: produttori iniziali di rifiuti che effettuano operazioni di raccolta e trasporto dei propri rifiuti
- 4 B: Raccolta e trasporto dei rifiuti speciali non pericolosi
- 5 C: Raccolta e trasporto dei rifiuti speciali pericolosi

Certificazioni di qualità in corso di validità:

- **1.2. UNI EN ISO 14001:2015 – AMBIENTE CERTIFICATO n° 215404-2017-AE-ITA-ACCREDIA, NORME UNI EN ISO 14001:2015, SETTORE EA:28,35 RILASCIATA in data 09/03/2017 RILASCIATO DA DNV GL Progettazione, realizzazione, manutenzione di impianti tecnologici e di edifici pubblici e privati. Gestione di impianti tecnologici (trattamento aria, climatizzazione, idrici, elettrici, sistemi antincendio). Progettazione ed erogazione di servizi di facility management ed efficienza energetica, con contratto di global service per il settore pubblico e privato (IAF 28, 35)**
- **UNI EN ISO 9001:2015- QUALITA' CERTIFICATO n° 17407-2006-AQ-FLR-SINCERT, NORME UNI EN ISO 9001:2015, SETTORE EA:28,35 DATA PRIMA EMISSIONE 12/06/2006 RILASCIATO DA DNV GL Progettazione, realizzazione, manutenzione di impianti tecnologici e di edifici pubblici e privati. Gestione di impianti tecnologici (trattamento aria, climatizzazione, idrici, elettrici, sistemi antincendio). Progettazione ed erogazione di servizi di facility management ed efficienza energetica, con contratto di global service per il settore pubblico e privato (IAF 28, 35)**
- **UNI EN ISO 45001:2018 CERTIFICATO n° OH.21.091 CERTIFICATO DI CONFORMITÀ DEL SISTEMA DI GESTIONE DELLA SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO RILASCIATA in data 07/03/2019**

Comuni serviti da TEKNOSERVICE S.R.L.

BASILICATA

- Baragiano
- Colobraro
- Montalbano Jonico
- Pisticci
- Roccanova



Comune di Pomezia

- Satriano di Lucania
- Scanzano Jonico
- Tito

CALABRIA

- Reggio Calabria
- CAMPANIA
- Cancellò e Arnone
- Capodrise
- Giugliano in Campania
- Somma

LAZIO

- Ariccia
- Pomezia

LIGURIA

- Airole
- Apricale
- Bordighera
- Camporosso
- Castelvittorio
- Dolceacqua
- Isolabona
- Olivetta San Michele
- Ospedaletti
- Perinaldo
- Pigna
- Rocchetta Nervina
- San Biagio della Cima
- Seborga
- Soldano
- Vallebona
- Vallecrosia
- Ventimiglia

LOMBARDIA

- Alagna
- Breme
- Carbonara al Ticino
- Casorezzo
- Cernago
- Cozzo
- Gambolò
- Gropello Cairoli



Comune di Pomezia

- Lomello
- Mede
- Mezzana Bigli
- Muggiò
- Olevano di Lomellina
- Opera
- Ottobiano
- Palestro
- Paullo
- Pieve Albignola
- Semiana
- Scaldasole
- Valeggio
- Valle Lomellina
- Villa Biscossi
- Villanova D'Ardenghi
- Vidigulfo
- Zeccone
- Zinasco

PIEMONTE

- Consorzio Canavesano Ambiente
- Consorzio Co.Va.R 14
- ConserVCO

PUGLIA

- Altamura
- Bisceglie
- Canosa di Puglia
- Cellamare di Bari
- Cassano delle Murge
- Foggiano
- Ginosa e Ginosa Mariina
- Gravina in Puglia
- Grumo Appula
- Lizzano
- Maruggio
- Mesagne
- Montemesola
- Poggiorsini
- Roccaforzata
- Santeramo in Colle
- San Giorgio Jonico
- San Vito dei Normanni
- Toritto



Comune di Pomezia

- Torricella
- Turi

SARDEGNA

- Arbus
- Arzana
- Barigadu
- Burcei
- Carloforte
- Capoterra
- Domusnovas
- Elini
- Giba
- Gonnosfanadiga
- Guspini
- Jersu
- Masainas
- Osini
- Orani
- Ovodda
- Piscinas
- Siliqua
- Sant'Antonio di Gallura
- Telti
- Tratalias
- Ulassai
- Vallermosa

VALLE D'AOSTA

- Valle D'Aosta ZONA A
- Comuni della valle di Champorcher e Bassa valle del Lys
- Alta valle del Lys ZONA C



Comune di Pomezia

PRINCIPI FONDAMENTALI E CAUSE DI FORZA MAGGIORE

Eguaglianza

I Gestori, nell'erogazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani, si impegnano al rispetto del principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi. Nell'erogazione del servizio non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica e condizioni socioeconomiche. Viene, inoltre, garantita la parità di trattamento nello svolgimento del servizio prestato 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. Il 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; inoltre si impegnano a prestare una particolare attenzione nell'erogazione del servizio 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 internet funzionante ed accessibile, con un dettaglio di contenuti aggiornati, nel rispetto degli standard internazionali. Per "accessibilità" s'intende un insieme di tecniche ed applicazioni progettuali volte a rendere i contenuti informativi di un sito web raggiungibili e fruibili dal maggior numero di soggetti, al fine di garantire la fruibilità della consultazione;
- ridurre al minimo, per quanto possibile, l'attesa agli sportelli fisici;
- in occasione di interruzioni programmate o non programmate nell'erogazione del servizio minimizzare il disagio conseguente.

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 del servizio e devono essere interpretate le clausole generali e specifiche dei documenti di regolazione dello stesso e la normativa di settore.



Comune di Pomezia

Continuità

I Gestori forniscono un servizio continuo, regolare e senza interruzioni secondo le modalità previste nel Contratto 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, auspicabilmente entro il tempo di recupero indicato per ogni servizio, adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile, provvedere, a richiesta, a fornire agli stessi tempestive informazioni sulle motivazioni e la durata dell'interruzione.

Partecipazione e accesso agli atti

I Gestori garantiscono sempre la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, che per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori. L'utente può produrre reclami, memorie e documenti e prospettare osservazioni, cui i Gestori sono tenuti a dare riscontro.

L'utente ha comunque diritto di accedere ai documenti ed alle informazioni detenuti dai Gestori rispetto ai quali l'utente medesimo vanta 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 n. 241 del 1990 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 indirizzando l'istanza alla casella elettronica certificata del Gestore in base al servizio interessato.

Efficienza ed efficacia

Il servizio è erogato 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.

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 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.

Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

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.



Comune di Pomezia

Qualità, salute, sicurezza e rispetto dell'ambiente

I Gestori, anche tramite le Società operative locali, si impegnano a garantire l'attuazione di un sistema di gestione della qualità, tendente al miglioramento continuo delle prestazioni, che assicuri la soddisfazione delle legittime esigenze ed aspettative delle parti interessate. Sarà garantita altresì l'attuazione di un sistema di gestione ambientale, assicurando, per quanto connesso all'attività del servizio di gestione dei rifiuti urbani, la riduzione degli impatti ambientali, la conformità alle norme di settore e la prevenzione a qualsiasi forma di inquinamento. I gestori nello svolgimento del servizio e di ogni attività garantiscono, nei limiti delle proprie competenze, la tutela della salute e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori, nonché la salvaguardia dell'ambiente. I gestori sono tenuti 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.

Privacy

I Gestori considerano fondamentale la protezione delle informazioni che riguardano gli utenti e si impegnano a tutelarne i dati personali.

A tal fine è stato implementato un piano di adozione di tutte le misure adeguate a rispettare quanto previsto dal Regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016 (GDPR) e dal D.Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali" ed ha designato un Responsabile della Protezione dei Dati (Data Protection Officer - DPO) e adottato le misure tecniche e organizzative adeguate a garantire la sicurezza dei dati raccolti.

I Gestori promuovono la trasparenza nelle operazioni di trattamento dei dati personali e pubblicano le informative relative alla privacy degli utenti sul proprio sito internet.

I Gestori garantiscono il diritto di ciascun utente di accesso alle informazioni che lo riguardano, nonché garantiscono ed agevolano tutti gli altri diritti dell'interessato in materia di trattamento dei dati personali.

Cause di forza maggiore

Il mancato svolgimento di servizi può essere imputabile solo alle seguenti cause di forza maggiore:

- atti di autorità pubblica;
- eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente;
- scioperi;
- mancato ottenimento di atti autorizzativi;



Comune di Pomezia

- situazioni di traffico veicolare interrotto per incidenti o a seguito di disposizioni di autorità pubblica;
- indisponibilità degli impianti di trattamento;
- situazioni metereologiche avverse di particolare gravità adeguatamente documentate (con riferimento al servizio di spazzamento e lavaggio delle strade).

Resta fermo l'impegno del Gestore per contenere al minimo l'eventuale disagio degli utenti.

SERVIZI PREVISTI

Il programma dei servizi svolti

I servizi erogati sono puntualmente descritti e comunicati agli utenti.

A tale scopo il Comune di Pomezia e TEKNOSERVICE S.R.L. provvedono a:

- organizzare e mantenere attivo un sito internet funzionante ed accessibile, con un dettaglio di contenuti aggiornati, nel rispetto degli standard internazionali. Per "accessibilità" s'intende un insieme di tecniche ed applicazioni progettuali volte a rendere i contenuti informativi di un sito web raggiungibili e fruibili dal maggior numero di soggetti, al fine di garantire la fruibilità della consultazione;
- ridurre al minimo, per quanto possibile, l'attesa agli sportelli fisici;
- in occasione di interruzioni, programmate o non, nell'erogazione del servizio, minimizzare il disagio che ne consegue.

Inoltre, viene specificato se alcuni servizi sono sub-appaltati ad un prestatore d'opera.

Le regole di gestione dei servizi di raccolta, trasporto, spazzamento e lavaggio strade vigenti sul Comune sono altresì presenti nel Regolamento di Gestione Rifiuti approvato dal Consiglio Comunale.

Pagina web del Comune di Pomezia: <https://www.comune.pomezia.rm.it/it/page/servizi-di-gestione-rifiuti>

Pagine web di TEKNOSERVICE S.R.L.: https://www.teknoserviceitalia.com/pomezia_roma.html



Comune di Pomezia

GESTORE DELL'ATTIVITA' DI GESTIONE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI

Comune di Pomezia

Di seguito si sintetizzano i riferimenti:

Dirigente / Funzionario Responsabile del tributo: Dottor Giovanni Ugoccioni

Email: g.ugoccioni@comune.pomezia.rm.it

Indirizzo: Complesso Selva dei Pini-Via Pontina Km 31,400 Pomezia (RM)

Accesso ai servizi da parte degli utenti

Di seguito si indicano i canali a disposizione degli utenti per l'accesso ai servizi:

Sportello online: <https://www.comune.pomezia.rm.it/it/page/uno-sportello-tributi-on-line-aperto-24-ore-su-24>

Numero Verde: 800078570

Altri recapiti telefonici: 011-9043311– 06 83997842

Posta ordinaria: Complesso Selva dei Pini-Via Pontina Km 31,400 Pomezia (RM)

Email: ufficio.tributi@comune.pomezia.rm.it

PEC: tributi@pec.comune.pomezia.rm.it

Sito web: <https://www.comune.pomezia.rm.it/it/page/tasse-e-tributi-3>

Di seguito si indicano riferimenti degli sportelli fisici a disposizione degli utenti:

Sede: Complesso Selva dei Pini-Via Pontina Km 31,400 Pomezia (RM)

Orari e giornate di apertura:

- Martedì e Giovedì 8.45 - 11.45/15.15 - 17.15
- Per i soli mesi di aprile e ottobre: dal Lunedì al Venerdì 8.45 - 11.45 Martedì e Giovedì 15.15 - 17.15

Tutte le informazioni sono comunque accessibili via web nella sezione trasparenza rifiuti dell'ente all'url: <https://weservice.cloud/058079/trasparera/>



Comune di Pomezia

RIFERIMENTI DEL GESTORE DELLA RACCOLTA E TRASPORTO RIFIUTI

TEKNOSERVICE S.R.L.

Di seguito si sintetizzano i riferimenti

Dirigente / Funzionario Responsabile: Vincenzo Grippo

Email: pomezia@teknoserviceitalia.com

Indirizzo: Sede centrale Viale dell'Artigianato 10 Piossasco (TO) 10045

Sede operativa Via delle Monachelle 27 - Pomezia

Accesso ai servizi da parte degli utenti

Di seguito si indicano i canali a disposizione degli utenti per l'accesso ai servizi a distanza:

Sportello online: https://www.teknoserviceitalia.com/pomezia_roma.html

Numero Verde: 800078570

Altro recapito telefonico: 011-9043311

Posta ordinaria: Via delle Monachelle 27 – 00071 Pomezia (RM)

Email: info@teknoserviceitalia.com

PEC: teknoserviceitalia@pec.it

Sito web: https://www.teknoserviceitalia.com/pomezia_roma.html

Di seguito si indicano riferimenti degli sportelli fisici a disposizione degli utenti:

Sede: Via delle Monachelle 27 - Pomezia

Orari e giornate di apertura: lunedì – venerdì ore 9.00 – 12.00.

Tutte le informazioni sono comunque accessibili via web nella sezione trasparenza rifiuti dell'ente all'url: https://www.teknoserviceitalia.com/pomezia_roma.html

MODALITÀ DI PRELIEVO

La modalità di prelievo vigente presso il Comune di Pomezia è: TARI Tributo presuntiva (Metodo normalizzato Art. 1, comma 651 legge 147/2013).

Il Comune nella commisurazione della tariffa tiene conto dei criteri determinati con il Regolamento di cui al decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158. Il titolare dell'incasso del tributo è il Comune.



Comune di Pomezia

MODALITÀ DI RISCOSSIONE

La modalità di riscossione vigente nell'ambito gestionale è direttamente in capo al Comune.

MODALITÀ DI ATTRIBUZIONE DELLA PARTE VARIABILE DELLA TARIFFA

La modalità di attribuzione della parte variabile dei costi vigente nell'ambito gestionale è quella parametrica. Nello specifico per le utenze vengono utilizzati gli indici di cui al DPR 158/99.

OBBLIGHI DI SERVIZIO E INDICATORI E RELATIVI STANDARD DI QUALITÀ PREVISTI DA ARERA

Di seguito si riportano, gli indicatori che permettono all'utenza di verificare il livello di qualità offerto dalla Gestione.

ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO

Modalità per l'attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani (Articolo 6 TQRIF)

La richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata dall'utente al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, Comune di Pomezia, entro il 30 giugno successivo alla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile compilando l'apposito modulo disponibile anche al seguente link:

<https://www.comune.pomezia.rm.it/it/page/modulistica-ufficio-tributi-4>

Tempi di risposta alle richieste di attivazione del servizio (Articolo 8.1 TQRIF)

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, Comune di Pomezia, invia all'utente in tempi congrui la risposta alla richiesta di attivazione del servizio.

Le richieste di attivazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui ha avuto inizio il possesso o la detenzione dell'immobile come indicato nella richiesta dell'utente.

Obbligo di consegna delle attrezzature per la raccolta (Articolo 9 TQRIF)

La consegna delle attrezzature per la raccolta da parte del gestore della raccolta e trasporto avverrà dopo la richiesta dell'utente di attivazione del servizio.



Comune di Pomezia

Tempi di risposta alle richieste di consegna attrezzature (Articolo 9.1 e 9.2 TQRIF)

Il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta, senza sopralluogo, è pari a cinque (5) giorni lavorativi.

Il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta, con sopralluogo, è pari a dieci (10) giorni lavorativi.

Modalità per la variazione o cessazione del servizio (Articolo 10 TQRIF)

Le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere presentate al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, Comune di Pomezia, entro il 30 giugno dell'anno successivo a quello in cui è avvenuta la cessazione mediante sportello fisico, compilando il modulo disponibile anche a questo link:

<https://www.comune.pomezia.rm.it/it/page/modulistica-ufficio-tributi-4>

Obbligo di risposta alle richieste di variazione o di cessazione del servizio (Articolo 12 TQRIF)

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, Comune di Pomezia, ha l'obbligo di inviare all'utente risposta scritta, in tempi congrui, alle richieste di variazione e di cessazione.

RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI

Modalità per l'invio di reclami scritti, informazioni e rettifiche importi addebitati

Per l'invio di reclami scritti, informazioni e rettifiche di importi addebitati l'utente può recarsi allo sportello fisico.

Inoltre:

- I reclami scritti possono essere inviati al Comune mediante raccomandata A/R o posta elettronica certificata ovvero essere consegnati all'Ufficio Protocollo dell'Ente che rilascia ricevuta;
- Le informazioni possono essere richieste via telefono, via web o via posta elettronica;
- La rettifica degli importi addebitati può essere richiesta via posta ordinaria e via posta elettronica.

Obbligo di risposta motivata ai reclami scritti, informazioni e rettifiche importi addebitati (Articoli 14, 15, 16 TQRIF)

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, Comune di Pomezia, ha l'obbligo di inviare risposta scritta, in tempi congrui, per le rettifiche di importi addebitati.

Tempo per l'inoltro al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade del reclamo, ovvero delle richieste, ricevute dall'utente (Articolo 51 TQRIF)



Comune di Pomezia

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, Comune di Pomezia, inoltrerà al gestore della raccolta e trasporto e/o al gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade, il reclamo, la richiesta scritta di informazioni, o la richiesta di attivazione del servizio, ricevuti dall'utente, entro 5 giorni solari.

Tempo per l'inoltro all'utente della risposta ricevuta dal gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade (Articolo 52 TQRIF)

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, Comune di Pomezia, inoltra all'utente la risposta motivata scritta al reclamo o alla richiesta scritta di informazioni ricevuta dal gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade, entro 5 giorni solari.

Obbligo di servizio telefonico del Gestore della raccolta e trasporto rifiuti (Articolo 20 TQRIF)

Il Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, Comune di Pomezia, dispone di un numero verde totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza, informazioni, segnalare disservizi.

Numero verde del gestore della raccolta e trasporto rifiuti, gestione tariffe: 800078570 oppure 011-9043311 - 06 83997842

MODALITÀ E PERIODICITÀ DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI

Termine per il pagamento e periodicità di riscossione (Articolo 23 TQRIF)

Il termine di scadenza per il pagamento è riportato nel documento di riscossione.

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, Comune di Pomezia, invierà almeno una volta all'anno il documento di riscossione fatta salva la possibilità di prevedere una maggiore frequenza di invio del documento di riscossione, comunque non superiore al bimestre.

Modalità per la rateizzazione dei pagamenti (Articolo 27 TQRIF)

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, Comune di Pomezia, garantisce la possibilità di ulteriore rateizzazione di ciascuna delle rate:

- a) ai contribuenti che dichiarino mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445 di essere beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico e/o gas e/o per il settore idrico, ovvero ai contribuenti con un ISEE non superiore ad euro 15.000;
- b) ai contribuenti che registrano, a parità di presupposto imponibile, un incremento della TARI superiore del 30% rispetto all'importo medio pagato nei due anni antecedenti a quello di riferimento;



Comune di Pomezia

c) l'importo di ogni singola ulteriore rata non può essere inferiore a 100 euro.

Per ulteriori approfondimenti si rinvia al Regolamento Comunale TARI.

Obbligo di rettifica degli importi non dovuti (Articolo 28.3 TQRIF)

Qualora le verifiche effettuate a seguito della richiesta scritta di rettifica evidenzino un credito a favore dell'utente, il gestore tariffe e rapporto con gli utenti, Comune di Pomezia, procede ad accreditare l'importo erroneamente addebitato.

SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA

Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata (Articolo 29 TQRIF)

Il Gestore della raccolta e trasporto rifiuti, TEKNOSERVICE S.R.L., garantisce all'utente il ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio a bordo strada senza oneri aggiuntivi per:

- per i RAEE con peso superiore ai 10 kg.;
- per una quantità di ingombranti massima di 5 mc;

Nell'ambito tariffario sono presenti Centri di raccolta operativi o altri sistemi alternativi al servizio domiciliare. Per tutte le specifiche ed indicazioni sulle modalità di conferimento nei suddetti centri si rimanda al regolamento comunale e alla pagina trasparenza TARI oltre che alla pagina web <https://www.comune.pomezia.rm.it/it/page/isole-ecologiche>

Modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro (Articolo 30 TQRIF)

La richiesta di ritiro su chiamata da parte dell'utente può essere effettuata via email, info@teknoserviceitalia.com o telefonicamente al seguente numero 800078570.

La richiesta deve contenere almeno i seguenti dati obbligatori:

a) i dati identificativi dell'utente:

- il nome ed il cognome e il codice fiscale;
- il codice utente;
- il codice utenza e l'indirizzo dell'utenza presso cui si richiede il ritiro;
- il recapito di posta elettronica o telefonico al quale essere eventualmente ricontattato per l'effettuazione del servizio;

b) i dati relativi ai rifiuti da ritirare e, in particolare, la tipologia e il numero di rifiuti oggetto del ritiro.

Obbligo di ritiro dei rifiuti su chiamata (Articolo 31 TQRIF)

Viene assicurato il ritiro di rifiuti su chiamata in tempi congrui con l'organizzazione del servizio.



Comune di Pomezia

INTERVENTI PER DISSERVIZI E PER RIPARAZIONI DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE

Modalità per la segnalazione di disservizi e la presentazione delle richieste di riparazione (Articolo 32 TQRIF)

La segnalazione per disservizi può essere presentata dall'utente al Gestore della raccolta e trasporto rifiuti a mezzo posta, info@teknoserviceitalia.com, mediante sportello fisico sito presso Via delle Monachelle 27 – 00071 Pomezia (RM) o tramite il servizio telefonico 800078570.

Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi (Articolo 33 TQRIF)

In caso di segnalazioni per disservizi, il tempo di intervento è pari a 5 giorni lavorativi, dal ricevimento della segnalazione da parte dell'utente, qualora occorra un sopralluogo il tempo di intervento è pari a 10 giorni lavorativi.

Obbligo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare (Articolo 34 TQRIF)

In caso di richiesta dell'utente, viene assicurata in tempi congrui la riparazione o la sostituzione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO

Programma delle attività di raccolta e trasporto (Articolo 35.2 TQRIF)

Il calendario e gli orari di effettuazione del servizio di raccolta e trasporto sono pubblicati all'interno della sezione trasparenza rifiuti, <https://weservice.cloud/058079/trasparera/>, alla voce calendario e orari servizio di raccolta e trasporto.

CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE

Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade (Articolo 42 TQRIF)

Il gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade ha predisposto 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 dell'attività, accessibili tramite l'indirizzo https://www.teknoserviceitalia.com/pomezia_roma.html oppure all'interno della sezione trasparenza rifiuti al link:

<https://weservice.cloud/058079/trasparera/>



Comune di Pomezia

SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

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

Per le segnalazioni di situazioni di pericolo inerenti al servizio è attivo il Numero Verde 800078570 gratuito raggiungibile 24 ore su 24, sia da rete fissa che da rete mobile con passaggio diretto, anche mediante trasferimento della chiamata, a un operatore di centralino di pronto intervento o a un operatore di pronto intervento senza necessità di comporre altri numeri telefonici.

Obbligo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento (Articolo 49 TQRIF)

Il gestore si impegna ad intervenire in tempi congrui alle richieste di pronto intervento.

L'utente può richiedere il servizio di Pronto Intervento esclusivamente per:

- a) rimozione di rifiuti abbandonati laddove presentino problemi di sicurezza oppure ostacolino la viabilità o ancora impattino sulle condizioni igienico - sanitarie;
- b) rimozione di rifiuti stradali a seguito di incidenti laddove ostacolino la normale viabilità;
- c) errato posizionamento o rovesciamento dei cassonetti stradali, laddove costituiscano impedimento alla normale viabilità.

DEFINIZIONI E AMBITO DI APPLICAZIONE

Attivazione è l'avvio del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani;

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

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



Comune di Pomezia

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

Carta della qualità è il 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;

Centro di raccolta è la struttura conforme ai requisiti di cui al decreto del Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare 8 aprile 2008;

Cessazione del servizio è 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;

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

D.M. 20 aprile 2017 è 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.P.R. 158/99 è il decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158;

Data di consegna è 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 è:

- 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;



Comune di Pomezia

- 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 è

- 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 è il decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, recante "Disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa";

Decreto legislativo 116/20 è 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 è il decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, recante "Norme in materia ambientale" e s.m.i.;

Decreto-legge 41/21 è 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 è 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 è 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;



Comune di Pomezia

Ente di governo dell’Ambito è il soggetto istituito ai sensi del decreto-legge 13 agosto 2011, n. 138;

Ente territorialmente competente è 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 è l’ambito tariffario, ovvero il territorio, comunale o sovra-comunale, sul quale si applica la medesima tariffa (sia essa TARI o tariffa corrispettiva);

Gestore è il soggetto che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero i singoli servizi che lo compongono, ivi inclusi i Comuni che gestiscono in economia. Non sono considerati gestori i meri prestatori d’opera, ossia i soggetti come individuati dall’Ente territorialmente competente che, secondo la normativa di settore, sono stabilmente esclusi dall’obbligo di predisporre il Piano Economico Finanziario;

Gestore dell’attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è 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 è 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 è il soggetto che eroga il servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia;

Giorno lavorativo è il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;

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

Legge 147/13 è 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 è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti;



Comune di Pomezia

MTR-2 è 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 centralino è la persona in grado di raccogliere le informazioni necessarie per attivare il servizio di pronto intervento e di impartire al chiamante le istruzioni per tutelare la sua ed altrui sicurezza;

Prestazione è, 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 è il 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 è il 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;

Reclamo scritto è 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 utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati e delle segnalazioni per disservizi;

Richiesta di attivazione del servizio è 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 è 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 è 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;



Comune di Pomezia

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

TQRIF è il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani;

Segnalazione per disservizio è la 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 è 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 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 è 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;

Sportello fisico è 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 è 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;



Comune di Pomezia

TARI è 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);

Tariffa corrispettiva è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, comma 668, della legge 147/13;

Tariffazione puntuale è 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;

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

TITR è 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;

Utente è la persona fisica o giuridica che è o che sarà intestataria del documento di riscossione;

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

Variatione del servizio è 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.

VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei servizi, è conforme al TQRIF e redatta sulla base dello schema di riferimento approvato dall'ETC Comune di Pomezia.

Sono tenuti al rispetto delle disposizioni contenute nella presente Carta di Qualità tutti i gestori del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, relativamente agli utenti domestici e non domestici del servizio medesimo.



Comune di Pomezia

La presente carta di qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani ha validità pluriennale con aggiornamento annuale.

Qualsiasi tipo di modifica sarà comunicata agli utenti tempestivamente e comunque entro 30 giorni mediante avviso sulla sezione trasparenza rifiuti dei gestori del servizio integrato dei rifiuti urbani, sul sito del Comune e attraverso la documentazione allegata al primo documento di riscossione utile.

La Carta potrà essere aggiornata in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative del servizio, all'adozione di standard migliorativi, a nuove esigenze manifestate dall'ETC, dal gestore e dall'utenza.

La Carta approvata dall'ETC con D. D. numero 467/2024, è resa disponibile presso gli uffici del gestore tariffe e rapporto con l'utenza, Comune di Pomezia, nonché presso la sezione trasparenza rifiuti di tutti i gestori appartenenti alla gestione Comune di Pomezia.

Eventuali modifiche saranno accompagnate da una relazione descrittiva dei criteri di revisione e le modalità previste per il loro conseguimento.

Le nuove regole saranno adottate e seguite avendo cura di ridurre al minimo il disagio per gli utenti. Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività di ripristino del servizio sono da considerarsi validi in condizioni di normale esercizio, inteso come la normale attività svolta dal gestore per garantire i livelli di servizio indicati nel presente documento.

Sono esclusi gli eventi dovuti a fatti di carattere straordinario ed imprevedibile e indipendenti dalla volontà e dalle capacità dei Gestori.