

CARTA DELLA QUALITA'

**DEL SERVIZIO DI GESTIONE
INTEGRATA DEI RIFIUTI URBANI**

GESTIONE
Comune di PINAROLO PO

GESTORE TRU
**Comune di PINAROLO
PO**



GESTORE RT e SL
Broni Stradella Pubblica Srl



PREMESSA

La presente Carta dei Servizi è frutto delle singole carte di qualità predisposte dai singoli gestori ciascuno per i servizi di rispettiva competenza. L'Ente Territorialmente Competente, **COMUNE DI PINAROLO PO**, ne ha approvato i contenuti di ogni singola carta 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/contribuyente alla individuazione delle attività di gestione della TARI e, in modo particolare, per 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 dalla Gestione, **COMUNE DI PINAROLO PO**, 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.

OGGETTO ED AMBITO DI APPLICAZIONE

La Carta dei servizi di gestione dei rifiuti urbani ed assimilati 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 Pinarolo Po**;
- Gestore della Raccolta e Trasporto e dello Spazzamento e Lavaggio delle strade, **Broni Stradella Pubblica Srl**

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 dall'Ente Territorialmente Competente, **Comune di Pinarolo Po**

- ✓ 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).

INQUADRAMENTO DELLA GESTIONE NELLO SCHEMA REGOLATORIO

L'Ente Territorialmente Competente, **COMUNE DI PINAROLO PO**, con delibera **70** assunta dalla Giunta Comunale in data **28/12/2022** ha posizionato la Gestione formata da:

- Gestore dell'attività di gestione Tariffe e Rapporto con gli Utenti, **Comune di Pinarolo Po**;
- Gestore della Raccolta e Trasporto e dello Spazzamento e Lavaggio delle strade, **Broni Stradella Pubblica Srl**

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 CONTRATTUALE IN MATERIA DI QUALITÀ	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

PREMESSA GESTORE TARIFFA 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 Pinarolo Po**, 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;

La Carta 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).

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 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.

PREMESSA GESTORE RACCOLTA E TRASPORTO E SPAZZAMENTO E LAVAGGIO

Broni Stradella Pubblica Srl

Broni Stradella Pubblica srl, con sede legale in via Nazionale 53 a Stradella (PV) è una Società che statutariamente ha per oggetto lo svolgimento a favore dei Comuni soci di servizi di pubblico interesse locali, in modalità di house providing.

Broni Stradella Pubblica srl è una multiutility che fornisce servizi di pubblica utilità principalmente sul territorio della provincia di Pavia, fornisce alle comunità locali i servizi idrici e ambientali, oltre ad altri servizi di pubblica utilità, con l'impegno di salvaguardare l'ambiente quale componente fondamentale della qualità della vita dei cittadini.

Broni Stradella Pubblica srl ha elaborato, con particolare riferimento ai servizi erogati sul territorio comunale di Stradella, la Carta della Qualità che si allega alla presente quale parte integrante e sostanziale.

RIFERIMENTI DEL GESTORE TRU: Comune di Pinarolo Po

Di seguito si sintetizzano i riferimenti

Funzionario Responsabile del tributo: **Matteo Luca Trespidi**

Email: urp@omune.pinarololopo.pv.it

Indirizzo: **Piazza Martiri della Liberazione, 2 – 27040 Pinarolo Po**

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://sportello.harnekinfo.it/Login.aspx?A=PIN>

Numero Verde: **800.550.335**

Posta ordinaria: **Piazza Martiri della Liberazione, 2 – 27040 Pinarolo Po**

Email urp@comune.pinarololopo.pv.it

PEC: mail@pec.comune.pinarololopo.pv.it

Trasparenza Rifiuti: www.comune.pinarololopo.pv.it/it-it/amministrazione/trasparenza-gestione-rifiuti

RIFERIMENTI DEL GESTORE RT E SL: Broni Stradella Pubblica Srl

Di seguito si sintetizzano i riferimenti

Email: info.raccolta@bronistradellapubblica.it

Indirizzo: **Via Nazionale, 53 – 27049 Stradella (PV)**

Accesso ai servizi da parte degli utenti

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

Numero Verde: **800.550.335**

Posta ordinaria: **Via Nazionale, 53 – 27049 Stradella (PV)**

Email: info.raccolta@bronistradellapubblica.it

PEC: bronistradellapubblicasrl@legalmail.it

Trasparenza Rifiuti: <http://trasparenza.garbageweb.it/Home.aspx?A=HI2>

MODALITÀ DI PRELIEVO

La modalità di prelievo vigente nella Gestione, **Comune di Pinarolo Po** 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.

MODALITÀ DI RISCOSSIONE

La modalità di riscossione vigente nell'ambito gestionale è:

Direttamente in capo al Comune

MODALITÀ DI ATTRIBUZIONE DELLA PARTE VARIABILE

La modalità di attribuzione della parte variabile dei costi vigente nell'ambito gestionale è quella **parametrica**. Nello specifico sia per le utenze **domestiche** che per le utenze **non domestiche** vengono utilizzati gli **indici 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 dall'ufficio suddivisi tra indicatori obbligatori ai sensi della Deliberazione ARERA n. 15/2022/R/RIF.

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 Pinarolo Po**, entro **30 giorni solari** dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile, a mezzo posta all'indirizzo **Piazza Martiri della Liberazione, 2 – 27040 Pinarolo Po**, via e-mail urp@comune.pinarolopo.pv.it, mediante sportello fisico sito in **Piazza Martiri della Liberazione, 2 – 27040 Pinarolo Po** o sportello online all'indirizzo: <https://sportello.harnekinform.it/Login.aspx?A=PIN>, compilando l'apposito modulo.

Nella sezione trasparenza rifiuti, www.comune.pinarolopo.pv.it/it-it/amministrazione/trasparenza-gestione-rifiuti, del gestore TRU, **Comune di Pinarolo Po**, è presente il modulo per la richiesta di attivazione del servizio. Lo stesso può essere ritirato presso lo sportello fisico oppure richiedendolo al numero verde **800.550.335**.

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 Pinarolo Po**, invia all'utente la risposta alla richiesta di attivazione del servizio entro 30 giorni.

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.

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

Le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere inviate al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di Pinarolo Po**, entro **90 giorni solari** dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione via posta, tramite e-mail urp@comune.pinarolopo.pv.it, mediante sportello fisico sito in **Piazza Martiri della Liberazione, 2 – 27040 Pinarolo Po** o sportello online all'indirizzo: <https://sportello.harnekinform.it/Login.aspx?A=PIN>, compilando l'apposito modulo.

Nella sezione trasparenza rifiuti, www.comune.pinarolopo.pv.it/it-it/amministrazione/trasparenza-gestione-rifiuti, del gestore TRU, **Comune di Pinarolo Po**, è presente il modulo per la richiesta di attivazione del servizio. Lo stesso può essere ritirato presso lo sportello fisico oppure richiedendolo al numero verde **800.550.335**.

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 Pinarolo Po**, ha l'obbligo di inviare all'utente risposta scritta alle richieste di variazione e di cessazione entro 30 giorni.

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

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

- reclami scritti entro 30 giorni
- richiesta scritta di informazioni entro 30 giorni
- richiesta di rettifica importi addebitati entro 60 giorni

Il Comune di Pinarolo Po, quale Ente Territorialmente Competente, ha applicato quanto previsto dall'Articolo 2.4 del TQRIF decidendo di **individuare** il Gestore Broni Stradella Pubblica Srl, in qualità di Gestore della raccolta e trasporto e dello spazzamento e lavaggio strade, quale **soggetto obbligato** agli adempimenti contenuti nel TQRIF inerenti:

- ai punti di contatto con l'utente (di cui al Titolo IV)
- alla gestione dei reclami e delle richieste scritte di informazioni (di cui al Titolo III)

Obbligo di servizio telefonico Gestore TRU (Articolo 20 TQRIF)

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di Pinarolo Po**, dispone di un numero verde totalmente gratuito - 800.550.335 - a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza, informazioni, segnalare disservizi.

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

Il termine di scadenza per il pagamento è fissato in **20 giorni solari** a decorrere dalla data di emissione del documento di riscossione. Il termine di scadenza e la data di emissione saranno riportati nel documento di riscossione.

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di Pinarolo Po**, invierà ogni anno il documento di riscossione con le scadenze definite dall'atto di determinazione delle tariffe stesse.

Modalità per la rateizzazione dei pagamenti (Articolo 27 TQRIF)

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di Pinarolo Po**, garantisce la possibilità di ulteriore rateizzazione di ciascuno dei documenti di cui al punto precedente secondo quanto previsto dall'apposito Regolamento.

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 Pinarolo Po**, procede ad accreditare l'importo erroneamente addebitato entro 120 giorni.

VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei servizi, è conforme al **TQRIF**.

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.

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.

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.

La Carta approvata dall'ETC con atto numero **15** del **27/03/2023**, è resa disponibile presso gli uffici del gestore tariffe e rapporto con l'utenza, **Comune di Pinarolo Po**, nonché presso la sezione trasparenza rifiuti di tutti i gestori appartenenti alla gestione, **Comune di Pinarolo Po**.

Sono esclusi gli eventi dovuti a fatti indipendenti dalla volontà e dalle capacità dei gestori appartenenti alla gestione, **Comune di Pinarolo Po**, di carattere straordinario ed imprevedibile.

ALLEGATA ALLA PRESENTE CARTA DELLA QUALITÀ DEL GESTORE BRONI STRADELLA PUBBLICA SRL

