



Autorità per il servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani Ambito
Territoriale Ottimale "Toscana Costa"

CARTA DELLA QUALITA'

DEL SERVIZIO DI GESTIONE INTEGRATA DEI RIFIUTI URBANI

**Comune di Piazza al
Serchio**

Tariffe, rapporti con gli utenti,
spazzamento e lavaggio
Comune di Piazza al Serchio

Raccolta e trasporto
GEA srl

GLOSSARIO

ARERA – è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (www.arera.it).

Associazioni per la tutela di utenti e consumatori - sono le associazioni per la tutela dei consumatori iscritte nell'elenco regionale di cui alla L.R. Toscana n. 9/2008.

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

Autorità d'ambito ATO Toscana Costa - Ente con personalità giuridica di diritto pubblico, istituito ai sensi della Legge Regionale 69/2011. E' l'Ente rappresentativo dei 100 Comuni appartenenti all'Ambito Territoriale Ottimale (ATO) "Toscana Costa" che esercita tutte le funzioni prima spettanti ai Comuni relativamente all'organizzazione e all'espletamento della gestione dei servizi pubblici ad essa assegnati, tra cui il servizio di gestione dei rifiuti urbani nel territorio di competenza. L'Autorità d'Ambito assume le funzioni di "Ente Territorialmente Competente" ai sensi della regolazione ARERA.

Carta della qualità: è il documento 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 Carta della Qualità unica del servizio integrato di gestione rifiuti urbani, in caso di pluralità di gestioni (es. Gestore Tari + Gestore servizio raccolta e spazzamento), è integrata in un unico testo coordinato con i contenuti delle Carte di qualità predisposte dai singoli gestori ciascuno per i servizi di rispettiva competenza ed approvata dall'Autorità d'Ambito (art. 5 del TQRIF).

Centro di raccolta (o "Centro comunale di raccolta" o "Stazione ecologica") – i Centri di Raccolta comunali o intercomunali, ai sensi del DM 8/4/2008 e smi, sono costituiti da aree presidiate ed allestite ove si svolge unicamente attività di raccolta, mediante raggruppamento per frazioni omogenee per il trasporto agli impianti di recupero-trattamento dei rifiuti urbani, conferiti in maniera differenziata rispettivamente dalle utenze domestiche e non domestiche, nonché dagli altri soggetti tenuti in base alle vigenti normative settoriali al ritiro di specifiche tipologie di rifiuti dalle utenze domestiche.

Cessazione del servizio – 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;

Compostaggio domestico - il compostaggio domestico è un processo naturale, attivabile anche dalla singola utenza, per ricavare del buon ammendante (terriccio) dagli scarti organici di cucina e del giardino.

Contratto di servizio - atto che regola i rapporti tra Autorità d'Ambito e Gestore unico del servizio rifiuti RetiAmbiente spa, in relazione allo svolgimento dei servizi di raccolta, spazzamento, trasporto e smaltimento dei rifiuti urbani.

In riferimento ad ATO Toscana Costa, il Contratto rep. 60534 del 17.11.2020 firmato a Livorno; **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;
- 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;

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;

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;

Giorni lavorativi – i giorni da lunedì a venerdì, con sabato, domenica e festivi esclusi.

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

Morosità - Ritardato o mancato pagamento di un documento di riscossione (bolletta).

Piano annuale delle attività (PAAC) – è il piano annuale predisposto dal Gestore entro il 15 ottobre dell'anno precedente, che contiene il dettaglio di tutti i servizi programmati, con dettaglio per singolo Comune.

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

Raccolta differenziata porta a porta (o “domiciliare”) - raccolta differenziata dei rifiuti effettuata presso il domicilio.

Reclamo scritto – è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al Gestore Unico, 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;

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

Rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE) ed altri beni durevoli - Frigoriferi, lavatrici, televisori, computer, ecc. che hanno esaurito il loro ciclo di vita.

Rifiuti ingombranti - sono considerati rifiuti ingombranti: i mobili, gli elettrodomestici, i materassi, i sanitari, i giocattoli voluminosi ed altri oggetti e materiali (purché provenienti da civili abitazioni o comunque da aree soggette a TARI) che, per loro natura o dimensioni, non possono essere inseriti nei contenitori domiciliari o stradali.

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

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.

Sollecito - richiesta di pagamento successivamente alla data di scadenza del documento di riscossione (bolletta).

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 on line – 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.

Standard di servizio - valore attribuito ai parametri qualitativi o quantitativi in grado di rappresentare i livelli di qualità relativi agli aspetti rilevanti del servizio, che il gestore è tenuto a rispettare. Lo standard può essere di tipo quantitativo, misurabile direttamente, o qualitativo, riferito a valori non misurabili.

Tributo/Tassa (TARI) - è il tributo, istituito dalla Legge 147 del 27 dicembre 2013, destinato a finanziare i costi del servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti, a carico degli utenti.

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

Tariffa puntuale – è il corrispettivo per il servizio di raccolta, recupero e smaltimento dei rifiuti solidi urbani, come quello istituito ai sensi dell'art. 1 comma 668 della Legge 147 del 27 dicembre 2013 secondo cui: "i comuni che hanno realizzato sistemi di misurazione puntuale della quantità di rifiuti conferiti al servizio pubblico possono, con regolamento di cui all'articolo 52 del decreto legislativo n. 446 del 1997, prevedere l'applicazione di una tariffa avente natura corrispettiva, in luogo della TARI".

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.

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

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.

Variazione 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.

INQUADRAMENTO DELLA GESTIONE NELLO SCHEMA REGOLATORIO

L'Ente Territorialmente Competente, **Ambito Territoriale Ottimale "Toscana Costa"**, con delibera n. **12 del 13/04/2022** ha posizionato la Gestione formata da:

- Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti dei **Comuni di** Piazza al serchio, Careggine, Castelnuovo di Garfagnana, Castiglione di Garfagnana, Fosciandora, Galliciano, Minucciano, Molazzana, Piazza al Serchio, Pieve Fosciana, San Romano in Garfagnana, Vagli Sotto e Villa Collemandina: **gestita dagli stessi COMUNI**
- Gestore della raccolta e trasporto: **Garfagnana Ecologia Ambiente Srl;**
- Gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade: **Comune** (ove presente, in via provvisoria).

nello **schema regolatorio primo** (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

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

Di seguito si riportano, gli obblighi di servizio e gli indicatori definiti in coerenza con lo schema di riferimento sopra riportato.

Tabella 2 TQRIF — Obblighi di servizio previsti per lo Schema regolatorio

	Schema I
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della quality del servizio per gestione di cui all'Articolo 5	SI
Modalità di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 e all'Articolo 7	SI
Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui all'Articolo 10 e all'Articolo 11	SI
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	SI
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e <i>online</i> di cui all'articolo 19 e all'articolo 22	n.a
Obblighi di servizio telefonico di cui all'articolo 20 e all'Articolo 22	SI
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3)	SI
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	SI
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all'Articolo 32	SI
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di cui all'Articolo 35.1	SI
Predisposizione di un <i>Programma delle attività di raccolta e trasporto</i> di cui all'Articolo 35.2	SI
Nelle gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, ovvero anche laddove l'implementazione di tali sistemi non assicuri ancora un'adeguata copertura del territorio servito, predisposizione di un <i>Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità</i> di cui agli Articoli 35.3 e 35.4	n.a
Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 36	n.a
Predisposizione di un <i>Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade</i> di cui all'Articolo 42.1	SI
Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 43	n.a
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Articolo 48	SI

Per n.a. si intende "non applicato" allo Schema di riferimento.

GESTIONE RACCOLTA E TRASPORTO

PRINCIPI FONDAMENTALI E CAUSE DI FORZA MAGGIORE

Eguaglianza

Il Gestore Raccolta e Trasporto, **Garfagnana Ecologia Ambiente S.r.l. (GEA Srl)**, nell'erogazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani, si impegna al rispetto del principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e dinon 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 socio-economiche.

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 Gestore RT si impegna a raggiungere, previa adeguata programmazione concordata con il Comune di riferimento, il medesimo livello di servizio reso agli utenti in tutto il territorio di competenza, compatibilmente con le differenti caratteristiche territoriali; inoltre si impegna 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 il Gestore Raccolta e Trasporto, **GEA Srl**, provvede a:

- organizzare e mantenere attivo un sito internet funzionante ed accessibile, con un dettaglio di contenuti aggiornati, nel rispetto degli standard internazionali.
Per "accessibilità" si 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;
- organizzare e mantenere attiva, mediante il ricorso a fornitori esterni, l'**applicazione JUNKER** – disponibile presso i principali *store* per dispositivi mobili (App Store, Google Play Store, Store Huawei) e attraverso il sito web <https://junkerapp.it>;
- ridurre al minimo, per quanto possibile, l'attesa agli sportelli fisici;
- minimizzare il disagio conseguente alle interruzioni programmate o non programmate nell'erogazione del servizio.

Imparzialità

Il Gestore raccolta e trasporto, **GEA Srl**, ha 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.

Continuità

Il Gestore raccolta e trasporto, **GEA Srl**, fornisce 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, il gestore deve 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

Il Gestore raccolta e trasporto, **GEA Srl**, garantisce 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 il Gestore è tenuto a dare riscontro.

L'utente ha comunque diritto di accedere ai documenti ed alle informazioni detenuti dal Gestore raccolta e trasporto, **GEA Srl**, 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 L. 241/1990 e s.m.i. Le modalità di esercizio del diritto di accesso sono regolate dall'art. 25 della medesima Legge e possono essere esercitate indirizzando l'istanza alla casella elettronica certificata del Gestore TRU, RT e SL 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.

Cortesìa

Il Gestore raccolta e trasporto, **GEA Srl**, garantisce 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 e a impegnarsi a soddisfare, ove possibile, le sue richieste.

Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Il Gestore raccolta e trasporto, **GEA Srl**, nel redigere qualsiasi messaggio indirizzato agli utenti, pone la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli stessi.

Qualità, salute, sicurezza e rispetto dell'ambiente

Il Gestore raccolta e trasporto, **GEA Srl**, si impegna 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. Il gestore nello svolgimento del servizio e di ogni attività garantisce, nei limiti delle proprie competenze, la tutela della salute e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori, nonché la salvaguardia dell'ambiente.

Il gestore è tenuto a rispettare, anche per quanto attiene gli appalti, le leggi che disciplinano le attività in tali settori, con particolare riguardo al D.Lgs. 9 aprile 2008, n. 81 in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro.

Resta comunque dovere civico e responsabilità degli utenti contribuire alla qualità del servizio adottando comportamenti rispettosi dell'ambiente e del pubblico decoro.

Privacy

Il Gestore raccolta e trasporto, **GEA Srl**, considera fondamentale la protezione delle informazioni che riguardano gli utenti e si impegna 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.

Il Gestore promuove la trasparenza nelle operazioni di trattamento dei dati personali e pubblica le informative relative alla privacy degli utenti sul proprio sito internet.

Il Gestore, garantisce il diritto di ciascun utente di accesso alle informazioni che lo riguardano, nonché garantisce e agevola 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;
- situazioni di traffico veicolare interrotto per incidenti o a seguito di disposizioni di autorità pubblica;
- indisponibilità degli impianti di trattamento;
- situazioni meteorologiche avverse di particolare gravità adeguatamente documentate (con riferimento al servizio di spazzamento e il lavaggio delle strade).

Resta fermo l'impegno del Gestore per contenere al minimo l'eventuale disagio degli utenti. In tal caso, nei limiti di quanto possibile, il Gestore renderà disponibili attraverso l'applicazione JUNKER le eventuali segnalazioni per ridurre il disagio dell'utenza.

COMUNI SERVITI

- Piazza al serchio
- Careggine

- Castelnuovo di Garfagnana
- Castiglione di Garfagnana
- Fosciandora
- Galliciano
- Minucciano
- Molazzana
- Camporgiano
- Pieve Fosciana
- San Romano in Garfagnana
- Vagli Sotto
- Villa Collemandina

INTRODUZIONE GESTORE RACCOLTA E TRASPORTO

La società **Garfagnana Ecologia Ambiente Srl (GEA Srl)** è una società a capitale interamente pubblico costituita nel 2015 da 13 Comuni della Garfagnana per la gestione del servizio pubblico essenziale di raccolta e smaltimento dei rifiuti urbani.

Il servizio è oggetto di affidamento diretto secondo il “modello” *in house providing* nel rispetto dell’art. 5 del D.Lgs. 50 del 18/04/2016 ricorrendone tutti i previsti presupposti (capitale interamente pubblico, maggior parte dell’attività svolta in favore dei soci ed esercizio del controllo analogo dei soci sulla società); l’affidamento è stato di recente transitoriamente rinnovato in deroga dal 1° gennaio 2023 al 31 dicembre 2025.

La società GEA Srl gestisce il servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani indifferenziati e dei flussi delle raccolte differenziate con le seguenti modalità:

- raccolta domiciliare con servizio “porta a porta”
- raccolta di prossimità con servizio “stradale” filo strada; □ gestione di isole ecologiche e di aree di trasfenza. Sono inoltre previsti i servizi di:
- raccolta a chiamata dei rifiuti ingombranti;
- microraccolta;
- lavaggio e sanificazione dei contenitori stradali per la raccolta dei rifiuti indifferenziati e/o delle frazioni differenziate;
- trattamento e recupero presso impianti esterni; □ trattamento e smaltimento presso impianti esterni.

La società GEA Srl gestisce il servizio nell’ambito di un bacino con caratteristiche tipicamente montane distribuito su circa 53.000 Ha, all’interno del quale la popolazione residente è di circa 26.000 abitanti, distinti in circa 19.000 utenze (delle quali circa 17.000 sono rappresentate da utenze domestiche).

RIFERIMENTI DEL GESTORE RT: GEA s.r.l.

Di seguito si elencano i riferimenti aziendali.

Rappresentante Legale: Dott. Giuseppe PATERNO’ del TOSCANO (Amministratore unico)

Funzionari Responsabili: Sig. Antonio VERGAMINI (Caposervizio)

Sig. Fabio MERLINI (Caposervizio)

E-mail: info@geasrl.org

Indirizzo: Via Pio La Torre 2/c – 55032 Castelnuovo di Garfagnana (LU)

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: 800 483 154

Altro recapito telefonico: 0583 658 1

Posta ordinaria: Via Pio La Torre 2/c – 55032 CASTELNUOVO di GARFAGNANA (LU) E-mail: info@geasrl.org

PEC: info.geasrl@legalmail.it

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

Sede: ECOCENTRO

Via Pio La Torre 2/c – 55032 Castelnuovo di Garfagnana (LU)

Orari e giornate di apertura:

- Lunedì dalle ore 07:00 alle ore 11:30
- Martedì dalle ore 07:00 alle ore 11:30
- Mercoledì dalle ore 07:00 alle ore 11:30
- Giovedì dalle ore 07:00 alle ore 11:30
- Venerdì dalle ore 07:00 alle ore 11:30
- Sabato dalle ore 07:00 alle ore 11:30

Tutte le informazioni sono comunque accessibili sul sito via web della società all'url:

www.geasrl.org.

OGGETTO ED AMBITO DI APPLICAZIONE

La presente Carta dei servizi individua e definisce in particolare obblighi di servizio e *standard* di qualità con indicazione degli indicatori utilizzati per il monitoraggio delle prestazioni in relazione allo schema regolatorio determinato dall'Ente Territorialmente Competente, **Ambito Territoriale Ottimale "Toscana Costa"**.

Con il termine "*standard*" si intende il livello di qualità minimo che i gestori garantiscono ai propri utenti. Nell'usufruire dei servizi gli utenti possono di volta in volta verificare se gli standard vengono effettivamente rispettati.

Nel capitolo che segue vengono illustrati i fattori e i relativi *standard* da cui dipende la qualità di ciascun servizio erogato. Gli *standard* di qualità potranno essere aggiornati e migliorati progressivamente negli anni successivi.

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

Di seguito si riportano, gli obblighi di servizio e gli indicatori definiti in coerenza con lo schema di riferimento sopra riportato.

SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata (Articolo 29 TQRIF)

Il Gestore Raccolta e Trasporto, **GEA Srl**, garantisce all'utente il ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio senza oneri aggiuntivi. Al fine di contenere l'incremento della tariffa pagata dagli utenti per la fruizione del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, la raccolta dei rifiuti ingombranti a domicilio si applica ad un numero minimo di **2 ritiri mensili** per utenza a bordo strada con un limite di **3 pezzi** per ciascun ritiro, e comunque in misura non inferiore alle condizioni di ritiro attualmente garantite agli utenti.

Nell'ambito dell'attuale gestione affidata alla GEA Srl, fatta eccezione per l'impianto «Ecocentro» sito in Castelnuovo di Garfagnana, non 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 ai regolamenti comunali, ove disponibili.

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 e-mail, info@geasrl.org o telefonicamente al seguente numero verde **800 483 154**.

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

Il ritiro dei rifiuti su chiamata è assicurato in massimo **14 giorni lavorativi** a partire dalla data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data in cui viene effettuato il ritiro.

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)

Per disservizio si intende il non corretto svolgimento del servizio di gestione dei rifiuti urbani ovvero dei singoli servizi che lo compongono tale da provocare disagi all'utente o interruzioni del servizio senza tuttavia generare situazioni di pericolo per l'ambiente, per le persone o per le cose.

La segnalazione per disservizi può essere presentata dall'utente al Gestore Raccolta e Trasporto, ovvero al Gestore dello Spazzamento e Lavaggio delle strade, in relazione alle attività di rispettiva competenza,

□ a mezzo posta ordinaria da inviare all'indirizzo:

GEA Srl – Via Pio La Torre 2/c – 55032 Castelnuovo di Garfagnana (LU);

- a mezzo e-mail da inviare all'indirizzo: info@geasrl.org;
- mediante sportello fisico sito in
Via Pio La Torre 2/c – 55032 Castelnuovo di Garfagnana (LU)
- tramite il servizio telefonico al numero verde gratuito **800 483 154**.

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**.

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

Il tempo di riparazione delle attrezzature o di sostituzione delle stesse per la raccolta domiciliare, è pari a **10 giorni lavorativi**, a partire dalla data di ricevimento della richiesta dell'utente; in caso di sopralluogo il tempo di intervento è pari a **15 giorni lavorativi**.

CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO

Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto (Articolo 35 TQRIF)

Il Gestore Raccolta e Trasporto, **GEA Srl**, ha avviato la predisposizione della mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità che sarà in seguito resa disponibile attraverso consultazione web; per ciascuna area di raccolta sarà indicato il numero di contenitori e le corrispondenti frazioni di rifiuti per le raccolte differenziate. Eventuali aggiornamenti della mappatura saranno opportunamente tracciati.

Il Gestore Raccolta e Trasporto, **GEA Srl**, predispone un programma delle attività di raccolta e trasporto, pubblicato all'interno della sezione "Trasparenza rifiuti" del sito www.geasrl.org, alla voce "Calendario e orari servizio di raccolta", dal quale è possibile consultare su base giornaliera, per ciascuna strada/via gestita, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività e la frazione di rifiuto oggetto di raccolta; sarà successivamente resa disponibile, attraverso consultazione web, l'individuazione dei servizi espletati puntualmente rispetto a quelli pianificati, anche ai fini della registrazione delle interruzioni.

Eventuali modifiche sostanziali al programma, che comportino una variazione della frequenza di passaggio, finalizzate ad ottimizzare i tempi ed i costi del servizio di raccolta e trasporto, devono essere opportunamente tracciate e approvate dall'Ente Territorialmente Competente.

Il Gestore Raccolta e Trasporto, **GEA Srl**, è tenuto a predisporre un Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento dei contenitori nelle aree di raccolta stradale e di prossimità, al fine di verificare la diffusione dei contenitori non sovra-riempiti.

Tempo di recupero del servizio di raccolta e trasporto non effettuato puntualmente (Articolo 37 TQRIF)

Il tempo di recupero del servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto riportato nel Programma delle attività di raccolta e trasporto è il tempo entro cui il servizio deve essere comunque effettuato al fine di non generare un'interruzione del servizio. Il tempo di recupero del servizio non effettuato puntualmente è pari a: a. **24 ore** per la raccolta domiciliare;

b. per la raccolta stradale e di prossimità:

- **36 ore** nelle zone di pregio e/o a elevata densità abitativa e/o in periodi dell'anno con elevata affluenza turistica e, in ogni caso, per la frazione organica nei mesi di giugno, luglio e agosto;
- **120 ore** nelle zone con media o bassa intensità abitativa e per le altre frazioni, inclusa la frazione organica nei restanti mesi dell'anno;

In presenza di una programmazione del servizio di raccolta e trasporto per fascia oraria, il tempo di recupero decorre dall'estremo superiore dell'intervallo.

GESTIONE SPAZZAMENTO E LAVAGGIO

PRINCIPI FONDAMENTALI E CAUSE DI FORZA MAGGIORE

Eguaglianza

Il gestore spazzamento e lavaggio, **Comune di Piazza al serchio**, nell'erogazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani, si impegna 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 socio-economiche. 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 Gestore si impegna 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 impegna 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 il gestore spazzamento e lavaggio, **Comune di Piazza al serchio**, provvede 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

Il Gestore spazzamento e lavaggio, **Comune di Piazza al serchio**, ha 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.

Continuità

Il Gestore spazzamento e lavaggio, **Comune di Piazza al serchio**, fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni secondo le modalità previste dal lunedì al venerdì 3 ore al giorno. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, il gestore deve 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

Il Gestore spazzamento e lavaggio, **Comune di Piazza al serchio**, garantisce 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 il Gestore è tenuto a dare riscontro.

L'utente ha comunque diritto di accedere ai documenti ed alle informazioni detenuti dal Gestore spazzamento e lavaggio, **Comune di Piazza al serchio**, 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 TRU, RT e SL 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.

Cortesìa

Il Gestore spazzamento e lavaggio, **Comune di Piazza al serchio**, garantisce 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

Il Gestore spazzamento e lavaggio, **Comune di Piazza al serchio**, nel redigere qualsiasi messaggio nei confronti degli utenti, pone la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli stessi.

Qualità, salute, sicurezza e rispetto dell'ambiente

Il Gestore spazzamento e lavaggio, **Comune di Piazza al serchio**, si impegna 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. Il gestore nello svolgimento del servizio e di ogni attività garantisce, nei limiti delle proprie competenze, la tutela della salute e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori, nonché la salvaguardia dell'ambiente. Il gestore è tenuto a rispettare, anche per quanto attiene gli appalti, le leggi che disciplinano le attività in tali settori, con particolare riguardo al D.Lgs. 9 aprile 2008, n. 81 in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro. Resta comunque dovere civico e responsabilità degli utenti contribuire alla qualità del servizio adottando comportamenti rispettosi dell'ambiente e del pubblico decoro.

Privacy

Il Gestore spazzamento e lavaggio, **Comune di Piazza al serchio**, considera fondamentale la protezione delle informazioni che riguardano gli utenti e si impegna a tutelarne i dati personali.

Il Gestore, promuove la trasparenza nelle operazioni di trattamento dei dati personali e pubblica le informative relative alla privacy degli utenti sul proprio sito internet.

Il Gestore, garantisce il diritto di ciascun utente di accesso alle informazioni che lo riguardano, nonché garantisce e agevola 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;
- ♦ 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 il lavaggio delle strade). Resta fermo l'impegno del Gestore per contenere al minimo l'eventuale disagio degli utenti.

RIFERIMENTI DEL GESTORE Spazzamento e Lavaggio: Comune di Piazza al serchio

Di seguito si sintetizzano i riferimenti

Dirigente / Funzionario Responsabile: Ing. Adorni Gabriele

Email: tecnico@comunepiazzaalserchio.lu.it

Accesso ai servizi da parte degli utenti

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

Recapito telefonico: 0583/618888 INT. 1

Altro recapito telefonico: 0583/618148 INT. 1

Email: tecnico@comune.Piazza al serchio.lu.it

PEC: comune.Piazza al serchio@postacert.toscana.it

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

Sede: Via G. Marconi 6, 1 Piazza al Serchio 55035 Orari e giornate di apertura:

MARTEDI' 9:00 – 13-00 / 15-00 - 17:00

GIOVEDI' 9:00 -13-00

VENERDI' 9:00 – 11-00

OGGETTO ED AMBITO DI APPLICAZIONE

La presente Carta dei servizi individua e definisce in particolare obblighi di servizio e standard di qualità con indicazione degli indicatori utilizzati per il monitoraggio delle prestazioni in relazione allo schema regolatorio determinato dall'Ente Territorialmente Competente, **Ambito Territoriale Ottimale "Toscana Costa"**.

Con il termine "standard" si intende il livello di qualità minimo che i gestori garantiscono ai propri utenti. Nell'usufruire dei servizi gli utenti possono di volta in volta verificare se gli standard vengono effettivamente rispettati.

Nel capitolo che segue vengono illustrati i fattori e i relativi standard da cui dipende la qualità di ciascun servizio erogato. Gli standard di qualità potranno essere aggiornati e migliorati progressivamente negli anni successivi.

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, **Comune di Piazza al serchio**, 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, consentendo l'individuazione dei servizi espletati puntualmente rispetto a quelli pianificati, anche ai fini della registrazione delle interruzioni.

Il calendario e orari di effettuazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade è pubblicato all'interno della sezione trasparenza rifiuti alla voce calendario e orari servizio di spazzamento e lavaggio delle strade.

Tempo di recupero del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade non effettuato puntualmente (Articolo 44 TQRIF)

Il tempo di recupero del servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto riportato nel Programma delle attività di spazzamento e lavaggio è il tempo entro cui il servizio non effettuato puntualmente deve essere comunque effettuato al fine di non generare un'interruzione del servizio.

Il tempo di recupero del servizio non effettuato puntualmente è differenziato in relazione alla densità abitativa, all'affluenza turistica della gestione e alla frequenza programmata ed è pari a:

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

Inizio dell'interruzione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade (Articolo 45 TQRIF)

L'inizio dell'interruzione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade coincide con il termine del tempo di recupero.

Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade (Articolo 46 TQRIF) La puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade meccanizzati è pari al rapporto tra i servizi effettuati nel rispetto dei tempi previsti dal Programma delle attività di spazzamento e lavaggio.

GESTIONE TARIFFA E RAPPORTI CON GLI UTENTI

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.

MODALITÀ DI PRELIEVO

Di seguito si indica, tra le più comuni modalità di prelievo elencate, quella vigente nel territorio:

MODALITÀ DI PRELIEVO VIGENTE	INDICARE CON UNA "X"
TARI TRIBUTO PRESUNTIVA (Metodo ordinario Art. 1, comma 652 legge 147/2013) Il comune commisura la tariffa alle quantità e qualità medie ordinarie di rifiuti prodotti per unità di superficie, in relazione agli usi e alla tipologia delle attività svolte nonché al costo del servizio sui rifiuti. Le tariffe per ogni categoria o sottocategoria omogenea sono determinate dal comune moltiplicando il costo del servizio per unità di superficie imponibile accertata, previsto per l'anno successivo, per uno o più coefficienti di produttività quantitativa e qualitativa di rifiuti. Il titolare dell'incasso del tributo è il Comune.	
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.	X
TARI TRIBUTO PUNTUALE (Art. 1, comma 651 legge 147/2013) Il comune nella commisurazione della tariffa tiene conto delle risultanze dei sistemi di misurazione puntuale della quantità dei rifiuti conferiti (ex DM 20 aprile 2017). Il titolare dell'incasso del tributo è il Comune.	
TARIFFA PUNTUALE CORRISPETTIVA (Art. 1, comma 668 legge 147/2013) Il Gestore accerta e riscuote la tariffa avente natura corrispettiva per il Comune. Il titolare dell'incasso delle fatture è il Gestore.	

MODALITÀ DI RISCOSSIONE (GESTORE DEL SERVIZIO)

Di seguito si indica la modalità di riscossione vigente nell'ambito gestionale (Comune):

MODALITÀ DI RISCOSSIONE VIGENTE	INDICARE CON UNA "X"
Direttamente in capo al Comune	X
Gestore servizio raccolta e trasporto	

Altro soggetto individuato dal Comune in base alla normativa vigente ed al Contratto	
--	--

MODALITÀ DI ATTRIBUZIONE DELLA PARTE VARIABILE

Di seguito si indica la modalità di attribuzione della parte variabile dei costi (indicare con una "X"):

PARA ETRICA		
INDICI	DOMESTICHE	NON DOMESTICHE
indici DPR 158/99	x	x
indici costruiti su analisi locale		

PUNTUALE		
INDICI	DOMESTICHE	NON DOMESTICHE
vendita sacchi / sacchi prepagati		
attribuzione volumi in base agli svuotamenti (TAG su attrezzature/sacchi, calotte, etc)		
pesature		
Altro		

ORGANIZZAZIONE DEGLI UFFICI

Di seguito si indica la struttura organizzativa degli uffici:

DESCRIZIONE	SPECIFICA
Denominazione del settore	
Dirigente/ Funzionario Responsabile del tributo	
Numero operatori/impiegati	
Indirizzo sede	Via G. Marconi 6 55035 Piazza al serchio (LU)

ACCESSO AI SERVIZI DA PARTE DEGLI UTENTI

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

MODALITÀ DI ACCESSO	CONTATTO
Numero Verde	
Altro recapito telefonico	0583-696982
Fax	
Posta ordinaria	Via G. Marconi 6 55035 Piazza al serchio (LU)
Email	ragioneria@comunepiazzaalserchio.lu.it
PEC	comune.piazzaalserchio@postacert.toscana.it
Indirizzo web per modulistica in formato digitale	https://comune.piazzaalserchio.lu.it/documento_pubblico/modulo-iuc/
Indirizzo web di riferimento per gli obblighi di cui all'art. 3 del TITR (Trasparenza Rifiuti)	
Sportello on line*	

* Sportello on line: 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.

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

MODALITÀ DI ACCESSO	CONTATTO
Sede	Via G. Marconi 6 55035 Piazza al serchio (LU)
Orari e giornate di apertura	Martedì dalle 9:30 alle 12:30 e venerdì dalle 9:30 alle 12:30
Accesso previo appuntamento	
Ulteriori informazioni	

SERVIZI OFFERTI

Di seguito si indicano i servizi offerti per ciascun canale di contatto (indicare con una "X" i canali utilizzabili per ciascuna tipologia di servizio):

Servizio	Numeri telefonici	Sito web	Fax	Posta ordinaria	Posta elettronica	Sportello on line	Sportello fisico
Informazioni	x	x		x	x		x
Richiesta di attivazione del servizio di gestione rifiuti urbani		x		x	x		x
Richiesta di variazione o cessazione del servizio		x		x	x		x
Assistenza alla compilazione della modulistica	x	x		x	x		x
Esame pratiche contribuenti		x		x	x		x
Controllo riscossione	x	x		x	x		x
Accesso agli atti dell'Ente		x		x	x		x
Segnalazioni		x		x	x		x
Reclami		x		x	x		x
Richiesta rettifica importi		x		x	x		x

STANDARD DI QUALITÀ

Di seguito si riportano, in forma sintetica e tabellare, gli indicatori che permettono all'utenza di verificare il livello di qualità offerto dall'ufficio ai sensi della Deliberazione ARERA n. 15/2022/R/RIF:

INDICATORI

Servizio	Indicatore di qualità	Standard di qualità
Richieste di attivazione del servizio	Tempo di risposta	30 gg lavorativi
	Contenuti minimi della risposta	a) il riferimento alla richiesta di attivazione del servizio; b) il codice utente e il codice utenza; c) la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della TARI, o della tariffa corrispettiva, l'attivazione del servizio.
Richieste di variazione e di cessazione del servizio	Accessibilità	via posta, tramite e-mail o mediante sportello fisico e online, compilando l'apposito modulo scaricabile dalla home page del sito internet del gestore, in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici, laddove presenti, ovvero compilabile online.
	Contenuti minimi modulistica	a) il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare la comunicazione o la richiesta; b) i dati identificativi dell'utente, tra i quali cognome, nome, codice fiscale o denominazione societaria e partita IVA, e codice utente, indicando dove è

		possibile reperirlo; c) il recapito postale e l'indirizzo di posta elettronica dell'utente; d) i dati identificativi dell'utenza: indirizzo, dati catastali, superficie dell'immobile e codice utenza, indicando dove è possibile reperirlo; e) l'oggetto della variazione (riguardante, ad esempio, la superficie dell'immobile o il numero degli occupanti residenti e/o domiciliati); f) la data in cui è intervenuta la variazione o cessazione del servizio, adeguatamente documentata anche mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00.
	Tempo di risposta	30 giorni lavorativi
	Contenuti minimi della risposta	a) il riferimento alla richiesta di variazione o di cessazione del servizio; b) il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore che ha preso in carico la richiesta; c) la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della TARI, ovvero della tariffa corrispettiva, la variazione o cessazione del servizio.
Reclami scritti	Accessibilità	scaricabile dalla home page del sito internet del gestore, disponibile presso i punti di contatto con l'utente, ovvero compilabile online.
	Contenuti minimi modulistica e/o richiesta scritta	a) il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare il reclamo; b) i dati identificativi dell'utente: - il nome, il cognome e il codice fiscale; - il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica; - il servizio a cui si riferisce il reclamo (raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade, gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti); - il codice utente, indicando dove è possibile reperirlo; - l'indirizzo e il codice utenza, indicando dove è possibile reperirlo; - le coordinate bancarie/postali per l'eventuale accredito degli importi addebitati.
	Tempo di risposta	30 giorni lavorativi

	Contenuti minimi della risposta	a) il riferimento al reclamo scritto, ovvero alla richiesta scritta di informazioni o di rettifica degli importi addebitati; b) il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti; c) la valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi applicati; d) la descrizione e i tempi delle eventuali azioni correttive poste in essere dal gestore; e) l'elenco della eventuale documentazione allegata.
Richieste scritte di informazioni	Tempo di risposta	30 giorni lavorativi
	Contenuti minimi della risposta	a) il riferimento al reclamo scritto, ovvero alla richiesta scritta di informazioni o di rettifica degli importi addebitati; b) il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti;
Richieste scritte di rettifica degli importi addebitati	Accessibilità	scaricabile dalla home page del sito internet del gestore, disponibile presso i punti di contatto con l'utente, ovvero compilabile online.
	Contenuti minimi modulistica e/o richiesta scritta	a) il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare il reclamo; b) i dati identificativi dell'utente: - il nome, il cognome e il codice fiscale; - il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica; - il servizio a cui si riferisce il reclamo (raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade, gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti); - il codice utente, indicando dove è possibile reperirlo; - l'indirizzo e il codice utenza, indicando dove è possibile reperirlo; - le coordinate bancarie/postali per l'eventuale accredito degli importi addebitati.
	Tempo di risposta	60 gg lavorativi

	Contenuti minimi della risposta	a) il riferimento al reclamo scritto, ovvero alla richiesta scritta di informazioni o di rettifica degli importi addebitati; b) il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti; c) la valutazione della fondatezza o meno della richiesta di rettifica corredata dalla documentazione e dai riferimenti normativi da cui si evince la correttezza delle tariffe applicate in conformità alla normativa vigente; d) il dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale rettifica; e) i dati di produzione dei rifiuti riportati nel documento di riscossione contestato, nel caso di tariffazione puntuale; f) l'elenco della eventuale documentazione allegata.
Sportello on line o sportelli fisici	Disponibilità e funzionalità	Il Comune può attivare lo sportello fisico in aggiunta e/o in alternativa allo sportello <i>on line</i>. Consente inoltre di: reclami, richieste di rettifica e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di attivazione, variazione, cessazione del servizio, richieste ritiro dei rifiuti su chiamata, segnalazioni per disservizi e richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare. Per maggiori dettagli sulle informazioni/istruzioni che è possibile richiedere si rimanda a quanto indicato all'art. 6 della presente Carta
Numero Verde	Accessibilità	sia da telefonia fissa che mobile

	Servizi	consente: di richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare. Per maggiori dettagli sulle informazioni/istruzioni che è possibile richiedere si rimanda a quanto indicato all'art. 6 della presente Carta
	Tempo medio di attesa	<i>duecentoquaranta (240) secondi</i>
Pagamenti	Termini	prima rata o unica soluzione: almeno venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione del documento di riscossione.
	Modalità e strumenti	deve essere disponibile almeno una modalità di pagamento gratuita sia in regime TARI che di tariffa corrispettiva. Per la sola tariffa corrispettiva deve essere disponibili almeno i seguenti strumenti di pagamento: a) versamento presso gli sportelli postali; b) versamento tramite sportello bancario/bancomat abilitati; c) domiciliazione bancaria o postale; d) carte di credito; e) assegni circolari o bancari.
	Periodicità di riscossione	frequenza minima: una volta all'anno (almeno due rate di pagamento e facoltà di pagamento in unica soluzione) Frequenza massima: bimestrale
	Rateizzazione dei pagamenti	sono garantite ulteriori rateizzazione rispetto ai minimi indicati; a) agli utenti che dichiarino mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00 di essere beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico e/o gas e/o per il settore idrico; b) a ulteriori utenti che si trovino in condizioni economiche disagiate, individuati secondo i criteri definiti dall'Ente territorialmente competente; c) qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni. <i>L'importo della singola rata non potrà essere inferiore ad una soglia minima pari a cento (100) euro, fatta salva la possibilità per il singolo gestore di praticare condizioni di rateizzazione migliorative indipendentemente dall'importo dovuto.</i> la richiesta di ulteriore rateizzazione da parte dell'utente che ne ha diritto deve essere presentata entro la scadenza del termine di pagamento riportato nel documento di riscossione.
Rettifiche degli importi non dovuti	Tempo di rettifica	120 giorni lavorativi

ULTERIORI INDICATORI		
Servizio	Indicatore di qualità	Standard di qualità
Sportelli fisici (se in capo al gestore raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade)	Tempo massimo di attesa	non superiore a trenta (30) minuti

REGOLE DI COLLABORAZIONE

Tutti gli utenti possono accedere al Servizio di gestione tariffa e rapporto con gli utenti ed usufruire dei suoi servizi secondo le modalità individuate nella presente sezione della Carta dei Servizi.

Di seguito le regole di reciproca collaborazione e per l'interazione tra personale ed utenti.

Personale

Assiste l'utente con cortesia, correttezza, competenza, disponibilità, imparzialità, riservatezza e senza discriminazione alcuna.

Garantisce l'accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi disponibili, nel rispetto dei tempi stabiliti nella Carta.

Il Responsabile indicato si impegna a far sì che il comportamento dei propri collaboratori sia ispirato a presupposti di riservatezza, cortesia e disponibilità da parte di tutti gli addetti, secondo le loro specifiche competenze, nei rapporti con gli utenti, auspicando che l'atteggiamento di questi ultimi sia improntato ad un criterio di proficua collaborazione, tale da agevolare in ogni occasione la corretta erogazione del servizio, nonché a favorire l'applicazione di tali elementi relazionali nei confronti degli utenti anche attraverso opportune e specifiche azioni formative dirette agli operatori di ogni ordine e grado.

Gli operatori del servizio si impegnano, nei rapporti con gli utenti che non appartengono alla categoria dei professionisti del settore, ad utilizzare in ogni occasione di comunicazione, sia verbale che scritta, un linguaggio semplificato e comprensibile ai destinatari, ponendo particolare cura alla spiegazione dei termini tecnici e giuridici.

Utente

Rispetta gli orari, le norme elementari della corretta convivenza civile, il divieto di fumare;

E' cortese, corretto e disponibile con il personale; è preciso e collaborativo nel fornire tutte le informazioni richieste.

Istituti a tutela del contribuente

La legge mette a disposizione del contribuente diversi istituti mediante i quali è possibile sanare i propri errori oppure difendersi dagli atti ritenuti illegittimi. I principali sono di seguito descritti:

RAVVEDIMENTO OPEROSO

Il contribuente che, entro la scadenza fissata, abbia omissso, tutto o in parte, il pagamento di un tributo, o non abbia correttamente adempiuto alla presentazione della dichiarazione, può avvalersi del ravvedimento operoso, a condizione che l'ufficio non abbia ancora contestato la violazione.

In tal modo, entro i termini previsti dalla legge, il contribuente potrà sanare spontaneamente la propria posizione versando il tributo maggiorato di sanzioni ridotte e di interessi legali calcolati sui giorni di ritardo.

Per il conteggio delle somme da versare ci si può rivolgere all'Ufficio Tributi, o agli altri uffici che gestiscono il tributo, al proprio consulente di fiducia o ad un centro di assistenza fiscale autorizzato.

AUTOTUTELA

L'autotutela consiste nel potere dell'Amministrazione Pubblica di correggere o annullare i propri atti che in sede di riesame siano riconosciuti illegittimi o infondati.

I casi più frequenti di annullamento di un atto si hanno quando l'illegittimità deriva da:

- Errore di persona o di soggetto passivo;
- Evidente errore logico;
- Errore sul presupposto del tributo;
- Doppia imposizione;
- Mancata considerazione di pagamenti regolarmente eseguiti;
- Mancanza di documentazione, successivamente sanata entro i termini di decadenza.

La correzione può avvenire a seguito di istanza presentata dal contribuente al Responsabile/Dirigente dell'Ufficio o essere conseguente ad una iniziativa propria dell'ufficio. L'esercizio dell'autotutela è, comunque, una facoltà discrezionale il cui mancato esercizio non può costituire oggetto di impugnazione.

L'autotutela può essere esercitata anche se è pendente un giudizio, o se l'atto è divenuto ormai definitivo perché sono decaduti i termini per ricorrere e anche se è stato presentato ricorso ma questo è stato respinto, con sentenza passata in giudicato, per motivi di ordine formale. Tale potere non è invece ammesso quando il ricorso è stato respinto per motivi riguardanti il merito della controversia e la sentenza sia divenuta definitiva.

INTERPELLO

Ciascun contribuente, qualora ricorrano condizioni di obiettiva incertezza sulla corretta interpretazione di una disposizione normativa riguardante tributi comunali e sulla corretta qualificazione di una fattispecie impositiva alla luce delle disposizioni tributarie applicabili alle medesime, può inoltrare istanza di interpello.

L'istanza d'interpello deve riguardare l'applicazione della disposizione tributaria a casi concreti e personali. L'istanza di interpello può essere presentata anche dai soggetti che in base a specifiche disposizioni di legge sono obbligati a porre in essere gli adempimenti tributari per conto del contribuente.

Il contribuente dovrà presentare l'istanza di interpello prima di porre in essere il comportamento o di dare attuazione alla norma oggetto di interpello.

RICORSO ALLE CORTI DI GIUSTIZIA TRIBUTARIE

Nei casi in cui il contribuente ritenga illegittima o infondata la pretesa dell'ufficio può avviare l'iter del processo tributario. Il processo tributario, disciplinato dal D. Lgs. n. 546/1992 e successive modificazioni, si articola in tre gradi di giudizio:

Corte di Giustizia Tributaria di 1° grado; Corte di Giustizia Tributaria di 2° grado; Corte di Cassazione.

Gli atti che possono essere impugnati sono:

- Avvisi di accertamento e liquidazione;
- Ruolo e cartelle di pagamento;
- Provvedimenti che negano la spettanza di agevolazioni e/o rimborsi;
- Ogni altro atto che per legge sia autonomamente impugnabile davanti alle Corti di Giustizia Tributarie.

Per consentire al contribuente di poter esercitare i propri diritti in modo pieno ed efficace, tutti gli atti sopra indicati devono contenere l'indicazione del termine entro il quale il ricorso deve essere proposto, della Corte di Giustizia Tributaria competente e delle relative forme da osservare.

RICORSO AL GARANTE DEL CONTRIBUENTE

Con l'art. 13 della legge n. 212/2000 (nota come Statuto dei Diritti del Contribuente) è stata istituita la figura del Garante del Contribuente che opera presso la Direzione Regionale dell'Agenzia delle Entrate.

È un organo collegiale che opera in piena autonomia ed è costituito da tre componenti scelti e nominati dal presidente della Corte di Giustizia Tributaria di 2° grado appartenenti alle categorie dei magistrati, docenti universitari, notai sia in attività che a riposo, dirigenti dell'amministrazione finanziaria ed ufficiali della Guardia di Finanza a riposo, avvocati, dottori commercialisti e ragionieri pensionati.

Il garante del contribuente ha il compito di verificare le irregolarità e le disfunzioni dell'amministrazione fiscale, compresi gli enti locali, segnalate dai cittadini. In particolare:

- accerta la qualità dei servizi di assistenza ed informazione per il contribuente e l'agibilità dei locali aperti al pubblico;
- rivolge raccomandazioni ai dirigenti degli uffici ai fini della tutela del contribuente e della migliore organizzazione dei servizi;
- vigila sul corretto svolgimento delle verifiche fiscali;
- vigila sul rispetto delle norme dello Statuto da parte degli uffici e dei termini previsti per i rimborsi di imposta;
- attiva le procedure di autotutela nei confronti degli atti notificati ai contribuenti.

Il Garante del Contribuente della Regione Toscana ha sede in Via della Fortezza, 8 50100 Firenze (tel. 055/4978213 055/4978471)