

COMUNE DI CALICE LIGURE SAVONA



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

Premessa

La Carta è redatta in conformità alla legislazione in vigore ovvero a quanto deliberato dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: ARERA) nell'ambito della disciplina della qualità del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani.

Ai sensi del Decreto-Legge 138/2011 Regioni o Province autonome definiscono per ogni Ambito Territoriale Ottimale gli Enti di governo preposti ad organizzare il servizio di gestione del ciclo dei rifiuti urbani.

La Regione Liguria, con legge regionale n. 1/2014 ha individuato un unico Ambito Territoriale Ottimale coincidente con il territorio regionale, articolato in quattro aree coincidenti con il territorio della Città Metropolitana e delle tre province liguri.

Le Province sono delegate per l'organizzazione dei servizi di raccolta nei rispettivi territori sulla base di uno specifico piano d'area.

La Provincia di Savona, attraverso il proprio piano d'area ha identificato due bacini di affidamento: il bacino di affidamento Capoluogo, coincidente con il territorio della città di Savona, ed il bacino di affidamento provinciale, coincidente con il restante territorio della provincia, con l'esclusione dei comuni di Andora, Testico e Stellanello che sono stati inclusi, in accordo con la provincia di Imperia, nell'area omogenea imperiese.

Nell'attesa del completamento dell'iter di affidamento del servizio da parte dell'Ente di Governo del Bacino di Raccolta Provinciale, ad oggi individuato nella Provincia di Savona, il Comune continua a svolgere il ruolo di Ente Territorialmente Competente per il proprio territorio.

La presente Carta della Qualità (di seguito: Carta) descrive, con riferimento al servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani erogato nel Comune di Calice Ligure, gli obblighi ed i livelli di qualità attesi, le modalità di fruizione e le regole di relazione tra Utenti e Gestori del servizio.

Sono Gestori del Servizio:

- dell'attività di gestione della tariffa e del rapporto con gli utenti, di lavaggio e spazzamento strade il Comune stesso;
- dell'attività di raccolta e trasporto rifiuti: Idealservice Soc. Coop

Il servizio di gestione dei rifiuti urbani si compone delle seguenti attività:

- **gestione della tariffa e del rapporto con gli Utenti** che comprende le operazioni di accertamento, riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento), di gestione del rapporto con gli Utenti (inclusa la gestione reclami) anche mediante sportelli dedicati o call-center, la gestione della banca dati degli Utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso, la promozione di campagne ambientali, la prevenzione della produzione di rifiuti urbani;
- **gestione della raccolta e trasporto** che comprende le operazioni di raccolta e di trasporto dei rifiuti urbani verso impianti di trattamento, di smaltimento, di riutilizzo e/o recupero;
- **gestione dello spazzamento e del lavaggio delle strade** che comprende le operazioni di spazzamento (meccanizzato, manuale e misto) e di lavaggio delle strade e del suolo

pubblico, svuotamento 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.

Nell'espletamento delle attività di propria competenza, i Gestori del servizio operano nel rispetto dei principi di seguito descritti.

Eguaglianza e imparzialità

Il rapporto tra gli Utenti e Gestori è definito da regole che devono essere applicate indistintamente con principi di eguaglianza, senza alcuna discriminazione.

I Gestori garantiscono parità di condizioni da cui deriva il medesimo livello di servizio agli Utenti, nell'ambito di tutto il territorio di competenza.

I Gestori agiscono inoltre secondo criteri di obiettività, imparzialità e neutralità, fornendo tutta l'assistenza e le informazioni necessarie agli Utenti.

Qualità e sicurezza

I Gestori si impegnano a garantire la qualità dei servizi forniti all'Utente nel rispetto delle prescrizioni legislative ed autorizzative e nella scelta dei materiali, di lavorazioni e tecnologie non inquinanti a garanzia della sicurezza e tutela della salute pubblica.

Continuità del servizio

I Gestori erogano un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. Qualora, in conseguenza di cause di forza maggiore o interventi necessari e urgenti per il buon andamento del servizio di competenza, si renda necessaria la sospensione o la riduzione temporanea, il disservizio viene limitato al tempo strettamente necessario e, ove possibile, preannunciato con adeguato anticipo. I Gestori, pertanto, si impegnano ad adottare misure volte ad arrecare agli Utenti il minor disagio possibile, utilizzando tutti i mezzi a disposizione e limitando al minimo necessario i tempi di disservizio.

Partecipazione

L'Utente, in proprio o tramite associazioni dei Consumatori, ha diritto a ricevere dai Gestori tutte le informazioni relative al rapporto di utenza, secondo le modalità previste dalla Legge 241/90 e s.m.i. e del DPR 184/06 e s.m.i., ed a presentare istanze, produrre memorie e documenti, formulare osservazioni e suggerimenti e inoltrare reclami.

I Gestori si impegnano a dare riscontro alle segnalazioni e proposte dell'Utente, garantendo risposte chiare e tempestive.

Trasparenza

La gestione trasparente è a fondamento dell'operato dei Gestori che sono dotati di meccanismi di gestione indirizzati a caratterizzare ogni procedimento amministrativo secondo metodologie di trasparenza e accessibilità, nel più completo ossequio delle normative vigenti.

Cortesia e informazione

Il personale addetto ai rapporti con il pubblico è tenuto a trattare con il massimo rispetto e cortesia l'Utente ed essere a disposizione per qualsiasi informazione.

Ogni dipendente è tenuto a indicare le proprie generalità durante i contatti con gli Utenti e a rendersi disponibile per agevolare l'esercizio sia dei diritti sia dei doveri dei cittadini, informandoli sull'organizzazione del proprio servizio.

I Gestori garantiscono procedure amministrative quanto più possibile chiare e semplici e pongono la massima attenzione nelle comunicazioni scritte e verbali rivolte all'Utente.

I Gestori, inoltre, assicurano un'informazione tempestiva sulle eventuali variazioni delle modalità di erogazione dei servizi.

Efficacia ed efficienza

I Gestori perseguono in maniera continuativa obiettivi di miglioramento e razionalizzazione del servizio erogato, anche mediante la sperimentazione e la ricerca di tecnologie e soluzioni innovative che rendano il servizio sempre più rispondente alle aspettative degli Utenti.

Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Il personale dei Gestori a contatto con l'utenza è tenuto ad utilizzare nei rapporti con la stessa una terminologia comprensibile alla generalità della cittadinanza, priva di termini specialistici, ed a porre tutta la propria attenzione nel rendere comprensibili le procedure contrattuali e nell'evitare all'Utente inutili attese e disagi.

Tutti i documenti scritti utilizzati nel rapporto fra Gestori ed Utente devono essere redatti con particolare attenzione alla comprensibilità del linguaggio, alla chiarezza e brevità dei contenuti e all'utilizzo di termini del linguaggio quotidiano.

Professionalità e competenza

I Gestori sono in possesso di tutte le autorizzazioni necessarie per effettuare i servizi di propria competenza.

Le "idoneità tecniche professionali" dei dipendenti permettono di operare nel rispetto della normativa perseguendo obiettivi di costante crescita, sia in termini di miglioramento del servizio erogato sia in termini di miglioramento delle condizioni di sicurezza sul lavoro e di impatto ambientale verso il territorio e la popolazione.

Privacy

I Gestori si impegnano a garantire che il trattamento dei dati personali degli Utenti avvenga nel rispetto di quanto previsto dall'art. 13 del Regolamento UE n. 2016/679 (GDPR), agendo in qualità di Responsabili Esterni al Trattamento Dati in quanto affidatari di una o più attività di cui si compone il servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani e di gestione di lavaggio e spazzamento delle strade nell'ambito del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani.

Per ulteriori informazioni sull'informativa privacy e sulle modalità di contatto dei Responsabili della Protezione dei Dati dei Gestori del servizio si invita a consultare le sezioni di seguito dedicate alla presentazione dei Gestori stessi.

La qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani è materia disciplinata da ARERA ovvero dall’Autorità di Regolazione per Reti Energia e Ambiente (www.arera.it).

Il TQRIF stabilisce che il Gestore del servizio integrato ovvero i Gestori dei singoli servizi che lo compongono rispettino gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica determinati dal posizionamento della Gestione (ovvero del Comune) nella matrice di cui all’articolo 3 TQRIF (Figura 1).

		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

Figura 1 – Matrice degli Schemi regolatori. Fonte: ARERA

Ad ogni quadrante della matrice sono associati differenti obblighi di gestione del servizio e standard di qualità. Il posizionamento della Gestione nella matrice viene determinato dall’Ente Territorialmente Competente che può altresì determinare eventuali obblighi di servizio e standard di qualità migliorativi rispetto a quelli previsti dallo schema regolatorio di riferimento, associato al quadrante della matrice in cui viene collocata la Gestione.

Ai fini dell’applicazione della disciplina della qualità di ARERA, la Gestione relativa al Comune di Calice Ligure è collocata nel **I Quadrante** della matrice degli schemi regolatori del TQRIF.

Il Comune, nel ruolo di Ente Territorialmente Competente, ha determinato il collocamento in tale Quadrante con Deliberazione della Giunta Comunale n. 27 del 24.03.2022 senza individuare obblighi di servizio e standard di qualità migliorativi o ulteriori rispetto a quelli previsti dallo Schema regolatorio I.

Pertanto, i Gestori del servizio operanti nel Comune sono tenuti a rispettare quanto previsto dallo **Schema regolatorio I** del TQRIF.

Gestione della Tariffa e del Rapporto con gli utenti

Come anticipato più sopra, il Comune stesso è titolare dell’attività di gestione delle tariffe e del rapporto con gli Utenti e ad esso, in particolare all’Ufficio Tributi, gli Utenti/Cittadini devono rivolgersi per:

- attivare o cessare il servizio;
- variare il servizio ovvero comunicare eventuali variazioni dei presupposti che

determinano la tariffa del servizio;

- chiedere informazioni circa la tariffa del servizio, la sua applicazione, le eventuali agevolazioni previste, le modalità e le tempistiche di riscossione della stessa;
- chiedere la rateizzazione e la rettifica degli importi addebitati;
- presentare reclami scritti afferenti all'attività di gestione delle tariffe e del rapporto con gli Utenti;
- ricevere informazioni relativamente a campagne ambientali e/o alla prevenzione della produzione dei rifiuti urbani.

Il Comune mette a disposizione degli Utenti un **Servizio telefonico dedicato**, raggiungibile al seguente numero verde:

800-125-861

totalmente gratuito, sia da rete fissa che mobile. Tale numero è attivo nei seguenti giorni ed orari:

dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle 12,30

il martedì pomeriggio dalle ore 14,30 alle 16,00

Inoltre, presso l'Ufficio Tributi è attivo lo sportello fisico dedicato al servizio al quale gli Utenti/Cittadini si possono rivolgere per chiedere prestazioni descritte nella presente sezione e/o richiedere informazioni. Lo sportello, sito in Piazza Massa 15 è aperto al pubblico nei giorni e negli orari sotto indicati:

Tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00 e il martedì pomeriggio dalle ore 15,00 alle ore 16,00 previo appuntamento telefonico al numero o ai numeri 019/6500133-132-129.

L'informativa Privacy completa, relativa alle modalità di trattamento dei dati personali degli Utenti, adottata dal Comune in conformità al Regolamento UE n. 2016/679 (GDPR), è scaricabile al seguente link: <https://www.comune.calice-ligure.sv.it>

Per comunicare con il Responsabile della Protezione dei Dati del Comune si invita a scrivere al seguente indirizzo:

pec: dpo@pec.gdpr.nelcomune.it

1. Modalità per l'attivazione del servizio

La richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata all'Ufficio Tributi del Comune come indicato nel Regolamento per la disciplina della tassa sui rifiuti (tari) a mezzo:

- posta : Piazza Massa 15 – 17020 Calice Ligure
- e-mail: protocollo.comune.calice@actaliscertymail.it
- sportello fisico: Piazza Massa 15

utilizzando l'apposito modulo scaricabile dalla home page del sito internet del Comune www.comune.calice-ligure.sv.it/Home/Come-fare-per?ID=69031 anche in modalità stampabile - e disponibile presso lo sportello fisico.

Per essere accolta dal Gestore, la richiesta di attivazione dovrà essere completa dei seguenti

allegati:

- per persona fisica: carta di identità, codice fiscale, contratto d'affitto/atto di compravendita.
- per persona giuridica: visura camerale o attribuzione di partita iva, carta identità e codice fiscale del legale rappresentante.

La richiesta di attivazione del servizio produce effetti dalla data in cui ha avuto inizio il possesso o la detenzione dell'immobile come indicata nella richiesta presentata dall'Utente. A richiesta ricevuta, il Gestore trasmetterà al nuovo Utente del servizio una risposta scritta indicando il **Codice Utente** e **Codice Utenza** assegnati e la data a partire dalla quale decorre l'attivazione del servizio ai fini del pagamento della tariffa.

Il Comune si impegna a trasmettere la risposta alla richiesta di attivazione rispettando un tempo massimo di 30 giorni lavorativi dalla data di ricezione della richiesta di attivazione dell'Utente.

2. Modalità per la variazione o la cessazione del servizio

Le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere presentate all'Ufficio Tributi del Comune come indicato nel Regolamento per la disciplina della tassa sui rifiuti (tari) attraverso gli stessi canali previsti per l'attivazione del servizio (vedasi paragrafo precedente), utilizzando l'apposito modulo scaricabile dalla home page del sito internet del Comune <https://www.comune.calice-ligure.sv.it/Home/Come-fare-per?ID=69031> anche in modalità stampabile – e disponibile presso lo sportello fisico.

A richiesta di variazione o cessazione del servizio ricevuta, il Comune trasmetterà all'Utente una risposta scritta indicando il riferimento della richiesta ricevuta, il codice identificativo del riferimento organizzativo del Comune che ha preso in carico la richiesta e la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della tariffa del servizio, la variazione o la cessazione del servizio. Il Gestore si impegna a trasmettere la risposta rispettando un tempo massimo di 30 giorni lavorativi dalla data di ricezione della richiesta dell'Utente.

Le richieste di variazione del servizio che comportano una riduzione dell'importo da addebitare all'Utente producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione se la relativa richiesta è stata presentata entro il termine di cui sopra, oppure dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine.

Diversamente, le richieste di variazione che comportano un incremento dell'importo da addebitare all'Utente producono sempre i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione.

Le richieste di cessazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la cessazione se la relativa richiesta è stata presentata secondo i termini previsti nel Regolamento vigente per la disciplina della Tassa sui rifiuti.

3. Conferimento al di fuori del servizio pubblico per Utenze non domestiche

Gli Utenti non domestici che producono rifiuti urbani di cui all'articolo 183, comma 1, lettera b-

ter) del decreto legislativo 152/06 e che intendono conferire al di fuori del servizio pubblico devono, ai sensi del decreto-legge 41/21 e ai fini dell'esenzione ovvero della riduzione della componente tariffaria rapportata ai rifiuti conferiti al servizio pubblico, presentare al Comune - entro il 20 febbraio di ciascun anno - la documentazione attestante le quantità di rifiuti effettivamente avviate a recupero o a riciclo nell'anno solare precedente inviandola all'indirizzo PEC protocollo.comune.calice@actaliscertymail.it o, in alternativa, tramite posta ordinaria o presso lo sportello fisico.

La documentazione deve contenere le seguenti informazioni:

- a) dati identificativi dell'Utente, tra i quali: denominazione societaria o dell'ente titolare dell'utenza, partita IVA o codice fiscale per i soggetti privi di partita IVA Codice utente;
- b) recapito postale e l'indirizzo di posta elettronica certificata dell'Utente;
- c) dati identificativi dell'Utenza: Codice Utenza, indirizzo e dati catastali dell'immobile, tipologia di attività svolta;
- d) dati sui quantitativi di rifiuti complessivamente prodotti, suddivisi per frazione merceologica;
- e) dati sui quantitativi di rifiuti, suddivisi per frazione merceologica, effettivamente avviati a recupero o riciclo al di fuori del servizio pubblico con riferimento all'anno precedente, quali risultanti dalla/e attestazione/i rilasciata/e dal/i soggetto/i che effettua/no l'attività di recupero o riciclo dei rifiuti stessi che devono essere allegate alla documentazione presentata;
- f) dati identificativi dell'impianto/degli impianti di recupero o riciclo cui sono stati conferiti talirifiuti (denominazione o ragione sociale, partita IVA o codice fiscale, localizzazione, attività svolta);

Entro sessanta (60) giorni lavorativi dalla data di ricevimento della documentazione, il Comune comunica l'esito della verifica all'Utente.

Eventuali richieste di variazione o cessazione di conferimento al di fuori del servizio pubblico devono essere presentate entro il 31 gennaio di ciascun anno. Gli effetti relativi a tale comunicazione decorrono dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello di invio della stessa.

4. Come si calcola la tariffa

A decorrere dal 1° gennaio 2014 è stata istituita la Tassa sui Rifiuti (TARI) in base a quanto previsto dall'art. 1, comma 639 e seguenti Legge 147/2013, come aggiornati, da ultimo, dall'art.1, comma 780, Legge 160/2019.

La tassa sui rifiuti è calcolata ai sensi della normativa prevista dal comma 639 e seguenti dell'articolo 1 Legge 27 dicembre 2013, n. 147 e del D.P.R.27 aprile 1999, n. 158, della deliberazione n. 443 del 31/10/2019 ARERA, adottando il Metodo Tariffario per il servizio integrato di gestione dei Rifiuti (MTR) e ai sensi del "Regolamento per la disciplina della Tassa sui Rifiuti", approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 31 del 29.06.2021.

La tassa è istituita a copertura integrale dei costi relativi al servizio di gestione dei rifiuti urbane e simili: il servizio comprende lo spazzamento, la raccolta, il trasporto, il recupero, il riciclo, il riutilizzo, il trattamento e lo smaltimento dei rifiuti.

La tariffa è commisurata alle quantità e qualità medie ordinarie di rifiuti prodotti per unità di superficie in relazione agli usi e alla tipologia di attività svolta sulla base dei criteri determinati con il D.P.R. 158/1999 avente ad oggetto: "Regolamento recante norme per la elaborazione del metodo normalizzato per definire la tariffa del servizio di gestione del ciclo dei rifiuti urbani."

La tariffa è composta da una quota fissa, determinata in relazione alle componenti essenziali del costo del servizio di gestione dei rifiuti e riferite in particolare agli investimenti per le opere e ai relativi ammortamenti, e da una quota variabile rapportata alle quantità di rifiuti conferiti, al servizio fornito e all'entità dei costi di gestione, in modo che sia assicurata la copertura integrale dei costi di investimento e di esercizio, ricomprendendo anche i costi di smaltimento di cui all'art. 15 del D.Lgs. 36/2003.

La tassa è dovuta da chiunque possieda o detenga a qualsiasi titolo locali ed aree scoperte, adibiti a qualsiasi uso e suscettibili di produrre rifiuti urbani. La TARI è corrisposta in base a tariffa commisurata ad anno solare, cui corrisponde un'autonoma obbligazione tributaria, determinata sulla base del costo del servizio quantificato dal Piano Economico Finanziario.

Le tariffe della Tari, suddivise tra utenze domestiche e utenze non domestiche, vengono annualmente definite con deliberazione del Consiglio Comunale consultabile sul sito istituzionale del Comune di Calice Ligure (<https://www.comune.calice-ligure.sv.it>), e pubblicate sul sito del Ministero dell'economia e finanze.

Per le utenze domestiche l'importo dovuto viene calcolato moltiplicando la tariffa "Parte Fissa", correlata alla superficie calpestabile detenuta espressa in metri quadrati e sommando l'importo della tariffa "Parte Variabile" determinato in base al numero dei componenti presenti nell'immobile.

Per le utenze non domestiche la tariffa si diversifica sulla base delle tipologie di attività (categorie) previste dal D.P.R. 158/1999: l'importo dovuto viene calcolato moltiplicando la tariffa "Parte Fissa e Parte Variabile", stabilita per ogni categoria, per la superficie calpestabile detenuta espressa in metri quadrati sia si tratti di locali, sia di aree scoperte.

Alla tassa si aggiunge la percentuale dovuta per il TEFA (Tributo per l'esercizio delle funzioni di tutela, protezione e igiene dell'ambiente, ex art. 19 D.Lgs. 504/1992 e art. 38 bis D.L. 124/2019), di competenza della Provincia.

5. Periodicità e modalità di pagamento

Il documento di riscossione (Avviso di pagamento) viene trasmesso agli Utenti due (2) volte all'anno di cui una in acconto applicando la tariffazione dell'anno precedente suddivisa in due rate a scadenza trimestrale e con la possibilità di pagare anche in un'unica soluzione; il secondo avviso a saldo applicando la tariffazione dell'anno in corso pagabile in unica soluzione con scadenza trimestrale rispetto all'ultima rata dell'acconto. Al documento di riscossione vengono pertanto allegati sia il modulo per il pagamento in un'unica soluzione, sia i moduli per il pagamento delle singole rate.

Il termine di scadenza per il pagamento dell'intero importo indicato nel documento di riscossione, oppure della prima rata, è riportato nel documento stesso e pubblicato nella sezione dedicata del sito web istituzionale. Tale termine è comunque fissato in almeno 20 giorni solari a decorrere dalla data di emissione del documento di riscossione.

I documenti della riscossione vengono inviati dall'Agencia delle Entrate-Riscossione, alla quale il Comune di Calice Ligure ha affidato la gestione del servizio di riscossione della Tari.

Eventuali disguidi dovuti ad eventuali ritardi nella ricezione del documento di riscossione non saranno in nessun caso imputati all'Utente.

L'Utente può pagare la TARI attraverso una delle seguenti modalità:

- il portale www.agenziaentrateriscossione.gov.it;
- l'App Equiclick;
- i canali telematici (sito web, postazioni automatiche) delle banche, di Poste Italiane e di tutti gli altri Prestatori di Servizi di Pagamento (PSP), aderenti a pagoPA;
- in tutti gli uffici postali, in banca, al bancomat e presso tutti gli altri PSP aderenti a pagoPA (ad esempio in ricevitoria, dal tabaccaio);
- gli sportelli di Agenzia delle Entrate-Riscossione del competente ambito territoriale.

6. Riduzioni tariffarie

Si rinvia al Regolamento comunale vigente consultabile al seguente link:

<https://www.comune.calice-ligure.sv.it/Home/Regolamenti-on-line/Regolamenti-Dettagli?ID=50232-3>

7. Come presentare una richiesta di rettifica degli importi addebitati

Qualora l'Utente rilevi o sospetti l'addebito di importi non dovuti, può presentare al Comune una richiesta di rettifica degli importi addebitati, utilizzando il modulo dedicato, scaricabile dalla home page del sito internet del Comune (www.comune.calice-ligure.sv.it) e disponibile presso l'Ufficio Tributi.

Una volta compilato, il modulo deve essere inviato al Comune tramite uno dei seguenti canali:

- a mezzo posta, all'indirizzo: Comune di Calice Ligure – Ufficio Tributi - Piazza Massa 15 – 17020 – Calice Ligure
- via e-mail, all'indirizzo di posta elettronica: info@comune.calice-ligure.sv.it
- tramite consegna diretta all'Ufficio Protocollo.

L'Utente può scegliere di presentare tale richiesta anche senza utilizzare l'apposito modulo, purché la comunicazione contenga almeno le seguenti informazioni:

- nome, cognome e codice fiscale;
- recapito postale, recapito telefonico e indirizzo di posta elettronica;
- codice Utente (reperibile presso l'Ufficio Tributi del Comune);
- indirizzo e codice utenza (reperibile presso l'Ufficio Tributi del Comune);
- le coordinate bancarie/postali per l'eventuale accredito degli importi oggetto della richiesta.

In relazione a tale tipologia di richieste, il Comune si impegna a:

- rispondere all'Utente entro 60 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta di rettifica;
- formulare risposte motivate, chiare, comprensibili, complete di una valutazione della fondatezza della richiesta e del dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale modifica;

Qualora le verifiche eseguite a seguito della richiesta di rettifica evidenzino un credito a favore dell'Utente, il gestore procede ad accreditare l'importo erroneamente addebitato entro 120 giorni lavorativi dalla data di ricezione della richiesta di rettifica, attraverso:

- detrazione di tale importo dalla Tari dovuta per l'anno successivo;
- rimessa diretta da parte della concessionaria del servizio di riscossione (Agenzia delle Entrate-Riscossione), nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore a quanto addebitato nel documento di riscossione o la data di emissione del primo documento di riscossione utile non consenta l'accredito entro i 120 giorni lavorativi di cui sopra, fatta eccezione per il caso in cui l'importo da restituire sia inferiore a 50 (cinquanta) euro.

Nel caso di rimessa diretta, il personale dell'Uffici Tributi provvederà a inviare all'Utente il modulo di rimborso, con le relative istruzioni per la compilazione, da trasmettere via mail alla concessionaria, che accrediterà l'importo dovuto entro il termine di cui sopra.

8. Come presentare un reclamo

L'Utente può presentare al Comune un reclamo scritto, afferente all'attività di gestione delle tariffe del servizio e del rapporto con gli Utenti, utilizzando il modulo dedicato, scaricabile dalla home page del sito internet del Comune (www.comune.calice-ligure.sv.it) e disponibile presso l'Ufficio Tributi del Comune.

Una volta compilato, il modulo deve essere inviato al Comune tramite uno dei seguenti canali:

- a mezzo posta, all'indirizzo: Comune di Calice Ligure–Ufficio Tributi - Piazza Massa 15 – 17020 Calice Ligure (SV)
- via e-mail, all'indirizzo di posta elettronica: info@comune.calice-ligure.sv.it
- mediante consegna diretta all'Ufficio Protocollo.

L'Utente può scegliere di presentare reclamo scritto anche senza utilizzare l'apposito modulo purché la comunicazione contenga almeno le seguenti informazioni:

- nome, cognome e codice fiscale;
- recapito postale, recapito telefonico e indirizzo di posta elettronica;
- servizio a cui si riferisce il reclamo ovvero la gestione delle tariffe e del rapporto con gli Utenti;
- codice Utente (reperibile presso l'Ufficio Tributi del Comune);
- indirizzo e codice utenza (reperibile presso l'Ufficio Tributi del Comune).

Il Comune si impegna a rispondere al reclamo scritto con risposte motivate, complete, chiare e comprensibili entro 30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento del reclamo stesso.

9. Come presentare una richiesta scritta di informazioni

L'Utente può presentare al Comune una richiesta scritta di informazioni afferente all'attività di gestione delle tariffe del servizio e del rapporto con gli Utenti inviandola al Comune tramite uno dei seguenti canali:

- a mezzo posta, all'indirizzo: Comune di Pietra Ligure – Ufficio Tributi - Piazza Massa 15 – 17020 Calice Ligure (SV)
- via e-mail, all'indirizzo di posta elettronica: info@comune.calice-ligure.sv.it
- mediante consegna diretta all'Ufficio Protocollo.

Il Comune si impegna a rispondere alla richiesta di informazioni con risposte motivate, complete, chiare e comprensibili entro 30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta stessa.

Raccolta e trasporto dei rifiuti e spazzamento delle strade

L'attività di spazzamento delle strade è svolta dal personale comunale ed è finalizzata alla pulizia e igiene del suolo sulle aree del territorio comunale ed in particolare:

- spazzamento manuale di marciapiedi, parcheggi, sedi e banchine stradali, pulizia delle caditoie stradali e rimozione di deiezioni canine;
- svuotamento dei cestini stradali porta rifiuti e sostituzione dei sacchetti;
- pulizia dei giardini presenti sul territorio comunale e rimozione di foglie caduche.

L'attività di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani è svolta dalla società Idealservice Soc. Coop. alla quale gli Utenti/Cittadini possono rivolgersi per chiedere informazioni sul servizio o per presentare reclami, segnalare disservizi, prenotare i servizi di ritiro su chiamata o richiedere la consegna o la riparazione delle attrezzature di raccolta.

Per garantire un servizio efficiente e sostenibile è indispensabile che all'impegno di Idealservice corrisponda la collaborazione dei cittadini e l'osservanza delle norme contenute nel Regolamento Comunale per la gestione dei rifiuti urbani, al fine di raccogliere, differenziare correttamente i rifiuti e mantenere pulito il territorio.

La divulgazione della Carta della Qualità dei Servizi avviene tramite pubblicazione online su:

[Comuni / Calice Ligure - Calice Ligure - IDEALSERVICE](#)

Idealservice si impegna a pubblicare, a fronte di importanti revisioni del servizio, aggiornamenti periodici per garantire un'informazione sempre trasparente e vicina ai cittadini.

Presentazione del Gestore

Nata a Udine nel 1953 come impresa dedita alle pulizie, Idealservice si è evoluta già dai primi anni Novanta in direzione multisetoriale (con servizi quali pulizie civili e sanitarie, igiene urbana, raccolta e smaltimento rifiuti, manutenzioni, logistica, ecc.), con l'obiettivo di essere un'impresa in grado di offrire servizi integrati sia a Clienti pubblici che privati, ed è oggi una delle realtà di riferimento nel settore dei servizi all'ambiente e al territorio.

Grazie ad una consolidata esperienza, a una forte propensione all'innovazione e a un personale altamente qualificato, oggi il Gruppo Idealservice si pone come interlocutore unico e responsabile nel settore dei servizi, capace di progettare in partnership con il Cliente soluzioni su misura altamente innovative per ogni specifica esigenza.

Idealservice è infatti in grado di incrementare l'efficienza e la competitività dei propri servizi, sfruttando le tecnologie più avanzate e lo sviluppo di sistemi informativi sempre più intelligenti, con l'obiettivo di offrire modelli di servizio innovativi, basati sul reale impiego degli ambienti e quindi sulle reali necessità di acquisto del Cliente.

Tre sono le divisioni su cui si articola il lavoro di Idealservice: Facility Management (pulizia e sanificazione in ambito sanitario, civile, industriale; manutenzioni immobiliari e impiantistiche; manutenzione aree verdi; portierato e servizi di reception; logistica integrata e gestione magazzini, ecc.); Servizi Ambientali (raccolta differenziata; trasporto, selezione e smaltimento dei rifiuti); Impianti (impianti di selezione rifiuti multimateriale, valorizzazione delle materie prime e seconde). La vocazione è produrre servizi integrati, con una continua attenzione

Sede direzionale	Via Basaldella 90 – 33037 Pasian di Prato (UD)
Sede operativa	via Asti 8 - 17053 Laigueglia (SV)
Totale dipendenti, di cui:	6
Impiegati	0
Addetti ai servizi e operai	6
Mezzi leggeri (fino a 3,5 t.)	1
Mezzi pesanti (peso totale a terra superiore 3,5 t.)	2

Idealservice in cifre

Giro d'affari

oltre 140 milioni

Utile netto

oltre 2.7 milioni

Patrimonio netto

oltre 49 milioni

Lavoratori occupati

oltre 3800 unità

Clienti

oltre 1092

Fornitori

oltre 1250

Certificazioni

UNI EN ISO 9001 (Qualità)

UNI EN ISO 14001 (Ambiente)

UNI EN ISO 45001 (Sicurezza)

SA 8000 (Etica)

MERIT AWARD per la Gestione Integrata QSA

Certificato EBAFoS di asseverazione per l'adozione e l'efficace attuazione del Modello di organizzazione e gestione della Sicurezza

3 stelle Rating di Legalità AGCM

Servizio di gestione dei rifiuti urbani

Idealservice opera sul territorio del Comune di Calice Ligure servendo un bacino di:

Superficie 20,60 kmq

Residenti 1682 (Dato ISTAT 2020)

L'organico / parco mezzi è così composto:

I servizi svolti in virtù del Contratto di Servizio sono riconducibili alle seguenti macro - categorie:

- Raccolta rifiuti urbani

Idealservice si occupa altresì dell'avvio al trattamento dei rifiuti urbani, raccolti in maniera differenziata, presso idonei impianti autorizzati, al fine di massimizzare il recupero e la valorizzazione degli stessi.

Raccolta Rifiuti Urbani

Il servizio di raccolta dei rifiuti urbani viene svolto tramite:

- raccolta domiciliare porta a porta;
- raccolte stradali.

Il servizio di **raccolta domiciliare** porta a porta presso le utenze domestiche e non domestiche prevede il seguente calendario di ritiro:

<https://serviziambientali.idealservice.it/it/comuni/calice-ligure/calendario>

Nel caso di conferimenti non corretti da parte dell'Utente gli operatori non raccolgono il materiale, ma provvedono ad applicare sul contenitore/sacchetto un avviso (adesivo) che segnala la non conformità.

In questo modo l'Utente è sottoposto ad una costante attività formativa di controllo, in quanto deve ritirare il contenitore/sacchetto non raccolto, correggere l'errore di conferimento e riesporre il rifiuto nel successivo turno di raccolta.

Il servizio di raccolta del vetro e lattine avviene tramite **raccolta stradale con cassonetti**.

Compostaggio domestico - richiedere il composter presso il Centro di Raccolta di Rialto, previa iscrizione all'albo compostatori, da effettuare direttamente in loco con il personale addetto.

Altre servizi

I servizi accessori a richiesta, per il carattere di generalità e connessione con il mantenimento dell'igiene pubblica, sono i seguenti:

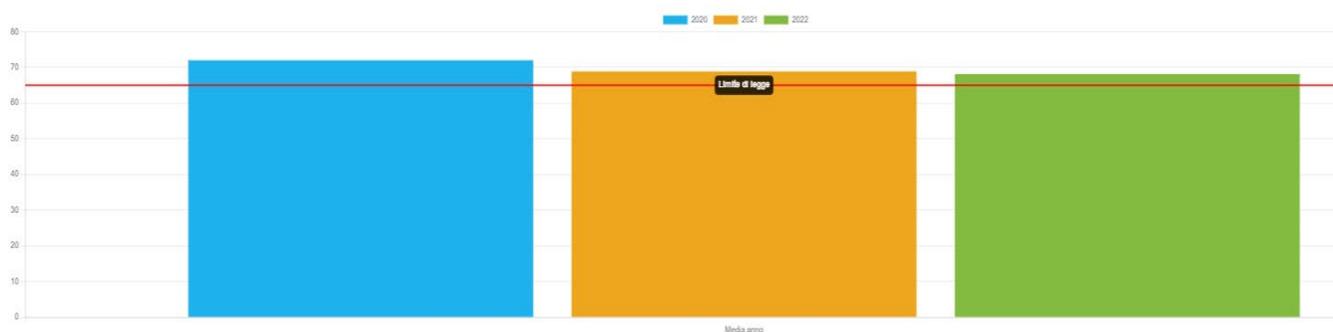
- raccolta rifiuti cimiteriali;
- raccolta rifiuti sagre.

Tali servizi sono attivati da Idealservice in base ai fabbisogni comunali ed in genere legati ad una analisi puntuale di dettaglio locale e strettamente connessa alle effettive esigenze di servizio.

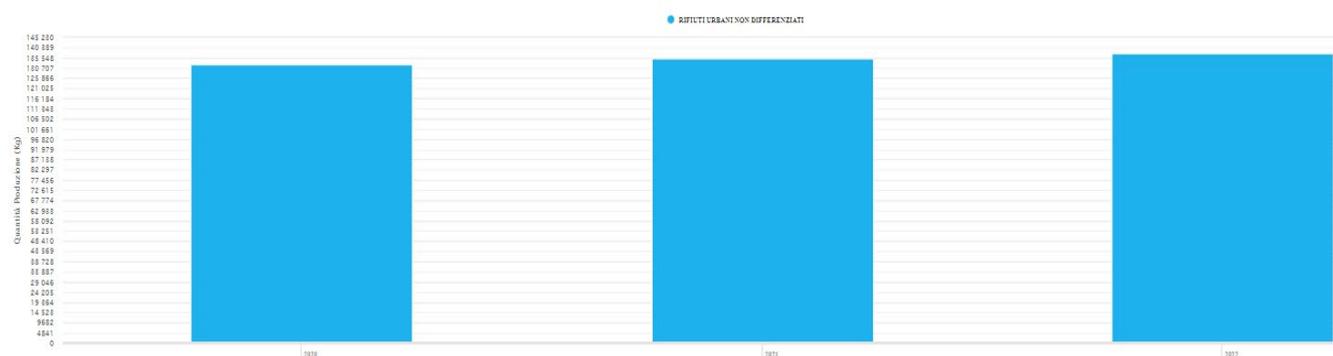
Obiettivi delle Raccolta differenziata

Idealservice, come specificato nel Contratto di Servizio, annualmente si pone degli obiettivi legati ai principali servizi erogati, in modo da rappresentare le esigenze di cittadini/utenti e assicurare loro i medesimi risultati.

Di seguito gli indicatori quali-quantitativi sui quali viene misurata la performance aziendale, oggetto di verifica nei termini previsti dal Contratto di Servizio. Nel grafico che segue, si evidenzia il limite di legge in termini di percentuale di raccolta differenziata*:



Il grafico seguente evidenzia le variazioni di produzione pro-capite del rifiuto secco indifferenziato.



Descrizione e manutenzione contenitori ad uso privato

Il servizio di manutenzione dei contenitori per uso privato consiste nella sostituzione dei contenitori danneggiati, a seguito di apertura della pratica da parte dell'utente. L'utente può richiederne la sostituzione tramite:

Numero Verde **800 827022** Centro di Raccolta;

Portale Idealservice <https://serviziambientali.idealservice.it/it/comuni/calice-ligure/segnalazioni/>

La consegna sarà effettuata all'utenza a seguito della presentazione di un documento di identità (o delega dell'intestatario dell'utenza).

Centro di raccolta

Il Centro di Raccolta è un'area presidiata e allestita, per il conferimento gratuito di tipologie di rifiuti urbani (per le utenze domestiche) e assimilati (per le utenze non domestiche). In tale area si svolgono attività di raccolta gratuita e di avvio al recupero di rifiuti ingombranti, elettrici ed elettronici (RAEE) e quelle tipologie di rifiuti che non possono essere conferiti nei contenitori stradali/domiciliari. Per ricevere le informazioni relative alla localizzazione del Centro di Raccolta (stazione ecologica) e gli orari di apertura, alle frazioni e quantitativi di rifiuti conferibili da parte delle utenze domestiche e non domestiche è possibile consultare il sito:

<https://serviziambientali.idealservice.it/it/comuni/calice-ligure/>

Indicatori qualità del servizio

Lo **standard di qualità del servizio** è determinato dai seguenti fattori fondamentali:

- continuità del servizio, attraverso la regolarità nell'erogazione del servizio prestato su tutto il territorio servito;
- tutela dell'ambiente;
- formazione del personale;
- completezza ed accessibilità all'informazione da parte del cliente;
- rapidità d'intervento nel caso di disservizio;
- rilevazione sistematica del livello qualitativo delle prestazioni eseguite.

tempo massimo risposta a reclami e richieste scritte	30 giorni (per il 70-90% delle prestazioni)
tempo media attesa servizio telefonico	193,5 secondi
tempo massimo di attesa allo sportello	/
tempo massimo interventi da segnalazioni	8 giorni lavorativi

Gli standard di qualità individuati misurano la qualità del rapporto con l'utenza ed i livelli di prestazione nelle attività svolte. Gli stessi sono individuati attraverso i seguenti principi fondamentali:

- eguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficacia ed efficienza;
- parità di trattamento degli utenti, a parità di condizioni del servizio prestato, nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura;
- l'erogazione dei servizi pubblici con carattere di continuità e regolarità, limitando il più possibile eventuali disservizi imposti da esigenze tecniche;
- predisposizione di servizi sostitutivi di emergenza, fornendo al cittadino adeguate informazioni sugli eventuali disservizi, per quanto programmabili;
- garanzia di partecipazione di ogni Utente alla prestazione del servizio, sia perché l'Utente possa constatare la corretta erogazione del servizio, sia per collaborare al miglioramento dello stesso. A tal riguardo l'Utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano secondo le modalità previste dalla Legge 7/8/90 n.241;
- rapporto personale dell'Azienda operante e Utente improntato ad un modello di cortesia educazione, nel rispetto del Codice Etico, impegnandosi anche con interventi di formazione nei riguardi dei propri dipendenti;
- qualità del servizio e sostenibilità. Idealservice Soc. Coop. vuole realizzare un servizio efficiente ed efficace sia contribuire attivamente a migliorare la qualità della vita e dell'ambiente a beneficio della collettività.

Gli standard di qualità del servizio sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, che escludono situazioni straordinarie dovute a: eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità pubblica.

Accesso alle informazioni

È importante che l'utenza riceva tempestivamente, o quanto meno in tempi certi, risposta alle richieste inoltrate. Il tempo di risposta motivata a segnalazioni scritte o a richieste di informazioni scritte è quello intercorrente tra la data di ricevimento della segnalazione o della richiesta di informazioni e la data di invio della risposta all'Utente, quale risultante dal protocollo di Idealservice o dalla ricevuta del fax o di altro strumento telematico. I tempi standard specifici garantiti per fornire risposte all'Utente sono:

Se non altrimenti specificato i tempi indicati si intendono espressi in giorni di calendario, naturali e consecutivi. Per la decorrenza, si fa riferimento al giorno successivo la data di protocollo aziendale.

Gestione del rapporto con l'utenza

Per informazioni, segnalazioni e reclami sui servizi gli utenti hanno a disposizione i seguenti strumenti:

Sito Internet

Tutte le informazioni inerenti la gestione dei servizi e gli orari ed i giorni di effettuazione sono disponibili sul sito [Comuni / Calice Ligure - Calice Ligure - IDEALSERVICE](#)

Applicazione Idealservice rifiuto zero

Per facilitare gli utenti nella raccolta differenziata Idealservice mette a disposizione un'applicazione mobile, scaricabile gratuitamente da Apple Store Google Play. Essa permette di:

- ricevere notifiche automatizzate su quale rifiuto esporre e quando esporlo;
- consultare in qualsiasi momento il calendario di raccolta;
- consultare tutte le principali informazioni sul servizio e i contatti utili;
- consultare le tipologie di rifiuti e le metodologie generali di raccolta;
- inviare segnalazioni (es. rifiuti abbandonati);
- compilare indagini di customer satisfaction.

Facebook

All'interno della pagina Facebook aziendale <https://www.facebook.com/idealservice.coop> è possibile trovare tutti gli aggiornamenti sulle attività svolte e informazioni generali.

Numero Verde

Per ogni informazione è possibile contattare il **Numero Verde 800 827022 - dal lunedì al sabato - dalle 8.30 alle 16.30** - per:

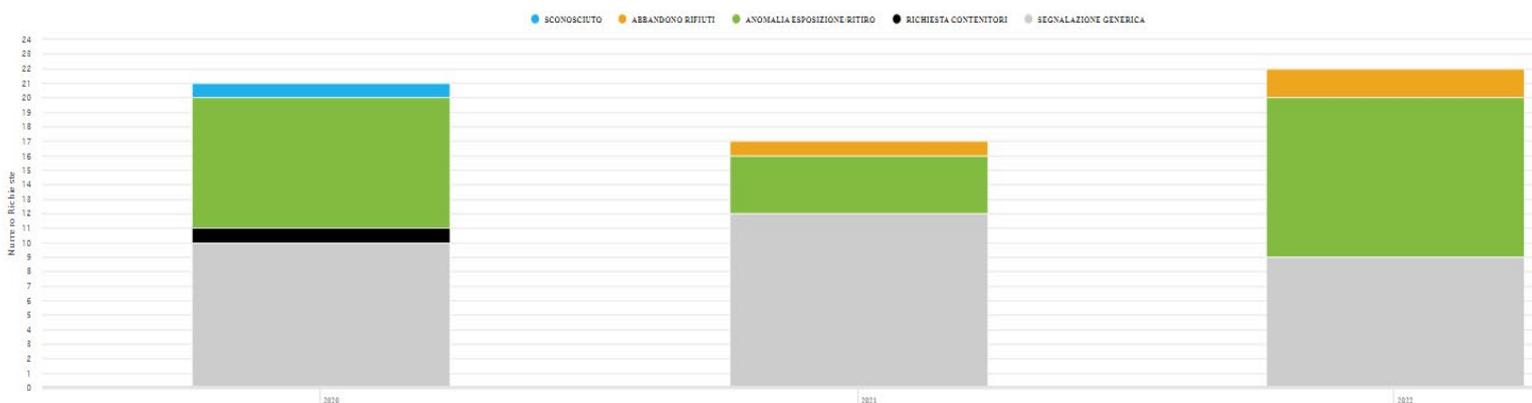
- richiedere informazioni sui servizi;
- inoltrare segnalazioni;
- prenotare servizi a domicilio;
- segnalare i contenitori domestici danneggiati per la raccolta differenziata;
- richiedere sostituzione contenitori danneggiati.

Corrispondenza

Oltre ai canali sopra descritti è possibile comunicare con Idealservice attraverso centralino centrale e periferico, posta elettronica, PEC, servizio postale.

Servizi Contatti	Orari
Segreteria generale	0432 693511 Dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 17.30
Segreteria logistica (sede periferica)	via Asti 8 - 17053 Laigueglia (SV) Dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 13.00 - martedì e venerdì anche dalle 15.30 alle 18.00
E-mail	logisticalguriaponte@idealservice.it per reclami, disservi, informazioni scrivere a servizioclienti.caliceligure@idealservice.it
PEC	info@pec.idealservice.it
Posta ordinaria (sede periferica)	via Asti 8 - 17053 Laigueglia (SV)

Segnalazioni



Di seguito gli indicatori quali-quantitativi sui quali viene misurata la performance del servizio clienti:

Comunicazione ed educazione ambientale

Idealservice si impegna ad assicurare una continua e completa informazione ai cittadini circa le modalità di prestazione dei servizi e ogni altra iniziativa dell'azienda. In particolare:

- campagne promozionali e informative, realizzate in occasione dell'avvio o dell'estensione di servizi e per la sensibilizzazione dei cittadini alla corretta fruizione del servizio;
- materiale informativo (opuscoli, pieghevoli, volantini) da distribuire agli utenti e da diffondere nei luoghi pubblici o in occasione di eventi locali;
- incontri e serate informative con i cittadini in occasione dell'avvio di nuovi servizi o in momenti in cui si renda necessario rinnovare l'informazione;
- video informativi in fase di avvio servizio e dirette video;
- laboratori teorici e pratici per diffondere una cultura ambientale nei cittadini;
- punti di informazione in occasione di eventi particolarmente frequentati;
- campagne di educazione ambientale dedicate agli istituti scolastici.

Soddisfazione degli utenti

Al fine di valutare il grado di soddisfazione del cliente relativamente alla qualità del servizio somministrato, Idealservice effettua delle indagini di customer satisfaction volte a:

- definire il grado di soddisfazione degli utenti del servizio di gestione dei rifiuti;
- identificare aree di debolezza e componenti di eccellenza creando una mappa delle priorità d'intervento;
- individuare le aspettative attese e quelle disattese nel corso di ciascun anno di attività;
- verificare alcuni elementi e bisogni conoscitivo-informativi da parte degli utenti.

L'organizzazione dell'indagine viene effettuata rispettando i seguenti passaggi:

- elaborazione del progetto d'indagine;
- realizzazione di un'indagine preliminare;

- redazione del questionario e pubblicazione sul sito <https://serviziambientali.idealservice.it/it/>
- elaborazione e presentazione dei risultati;
- impostazione dei piani di miglioramento e pubblicizzazione dei risultati.

L'indagine di customer satisfaction è finalizzata a raccogliere principalmente informazioni su:

- analisi socio-demografica degli intervistati
- qualità del servizio di raccolta rifiuti
- qualità di pulizie/igiene urbana
- qualità del personale Idealservice
- qualità degli operatori del Numero Verde
- qualità nella risposta a reclami/segnalazioni
- qualità del materiale informativo/comunicazione con gli utenti
- suggerimenti

Le domande che indagano la qualità presentano una scala da 1 (per nulla soddisfacente) a 5 (molto soddisfacente). Soddisfazione complessiva (media):

Estremamente soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Indifferente	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
-----------------------------	---------------------------	--------------	---------------------	---------------------------

L'indagine di customer satisfaction è pubblicato sul sito servizi ambientali seguente link: [Comuni / Calice Ligure / Indagine di gradimento - Calice Ligure - IDEALSERVICE](#)

In aggiunta a tale forma di verifica del livello di soddisfazione degli utenti, Idealservice prevede un'assistenza diretta sul territorio attraverso l'impiego degli steward ambientali per azioni di:

- presenza mercati, sagre ed eventi locali;
- presenza serate informative;
- interventi c/o scuole del territorio;
- controllo territorio (abbandoni e segnalazioni);
- presidio punti informativi;
- organizzazione giornate ecologiche e laboratori pratici.