



**CITTÀ DI SANNAZZARO DE' BURGONDI**  
**PROVINCIA DI PAVIA**

CODICE ENTE 11275

\*\*\*\*\*

**DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE**

\*\*\*\*\*

Deliberazione **GC / 43** seduta del **04-05-2023** alle ore 11:10

**OGGETTO:**

**APPROVAZIONE CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI. DELIBERAZIONE N. 15/2022/R/RIF DEL 18 GENNAIO 2022 DELL'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA RETI ED AMBIENTE (ARERA).**

Risultano

Pres. – Ass.

ROBERTO ZUCCA	SINDACO	Presente
SILVIA BELLINI	VICE SINDACO	Presente
ROBERTO FUGGINI	ASSESSORE	Presente
DAVIDE RABUFFI	ASSESSORE	Assente
SIMONA LEONI	ASSESSORE	Presente

Totale presenti 4

Totale assenti 1

Partecipa con funzioni consultive, referenti, di assistenza e di verbalizzazione il  
SEGRETARIO COMUNALE Dott.ssa SALVATRICE BELLOMO.

Il SINDACO Ing. ROBERTO ZUCCA - assunta la presidenza e riconosciuta la validità dell'adunanza, dichiara aperta la seduta ed invita i convenuti a deliberare sugli oggetti all'ordine del giorno.

**OGGETTO: APPROVAZIONE CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI. DELIBERAZIONE N. 15/2022/R/RIF DEL 18 GENNAIO 2022 DELL'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA RETI ED AMBIENTE (ARERA).**

**LA GIUNTA COMUNALE**

**RICHIAMATO** l'art. 1, comma 527, della Legge 27 dicembre 2017, n. 205, che ha attribuito all'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA), tra l'altro, le funzioni di regolazione in materia di predisposizione ed aggiornamento del metodo tariffario per la determinazione dei corrispettivi del servizio integrato dei rifiuti e dei singoli servizi che costituiscono attività di gestione, a copertura dei costi di esercizio e di investimento, compresa la remunerazione dei capitali, sulla base della valutazione dei costi efficienti e del principio « chi inquina paga »;

**VISTA** la delibera dell'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente, ARERA, n. 443/2019, recante "DEFINIZIONE DEI CRITERI DI RICONOSCIMENTO DEI COSTI EFFICIENTI DI ESERCIZIO E DI INVESTIMENTO DEL SERVIZIO INTEGRATO DEI RIFIUTI, PER IL PERIODO 2018-2021" e successive modificazioni ed integrazioni;

**VISTA** la delibera di ARERA n. 444/2019, recante "DISPOSIZIONI IN MATERIA DI TRASPARENZA NEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI E ASSIMILATI";

**CONSIDERATO** che a seguito della citata delibera n. 443/2019 di ARERA è stato elaborato un nuovo metodo tariffario dei rifiuti (MTR), al fine di omogeneizzare la determinazione delle tariffe TARI a livello nazionale;

**VISTA** la Deliberazione n. 363/2021/R/rif del 3 agosto 2021 dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti ed Ambiente (ARERA) con la quale è stato approvato il Metodo Tariffario Rifiuti (MTR-2) per il secondo periodo regolatorio 2022-2025, recante le disposizioni aventi ad oggetto la determinazione delle entrate tariffarie per l'erogazione del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dei singoli servizi che lo compongono, che trova applicazione per le annualità 2022, 2023, 2024 e 2025;

**VISTA** la Deliberazione n. 15/2022/R/rif del 18 gennaio 2022 dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti ed Ambiente (ARERA), con la quale è stato approvato il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF);

**CONSIDERATO** che il suddetto Testo unico per la gestione della qualità dispone l'obbligo da parte dell'Ente territorialmente competente (ETC) di approvare per ogni singola gestione un'unica Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani e, in caso di pluralità di gestori dei singoli servizi, integrare in un unico testo coordinato i contenuti delle Carte di qualità predisposte dai singoli gestori ciascuno per i servizi di rispettiva competenza;

**CONSIDERATO** che la Carta dei Servizi, predisposta dall'Ente Territorialmente Competente, è rivolta agli utenti e ai contribuenti del servizio di gestione delle tariffe e dei rapporti con gli utenti TARI e deve perseguire le seguenti finalità:

- avvicinare il cittadino/contribuente alla individuazione delle attività di gestione della TARI ;
- conoscere gli strumenti che lo stesso può utilizzare per ricevere informazioni e/o servizi;
- fissare i principi per l'erogazione del servizio;
- stabilire gli standard generali riferibili alla qualità complessiva delle prestazioni e gli standard specifici che indicano prestazioni direttamente controllabili dal cittadino.

**CONSIDERATO** che la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF), approvato con la suddetta delibera Arera n. 15/2022/R/rif del 18 gennaio 2022 introduce un insieme di obblighi, minimi ed omogenei in tutto il Paese, per il servizio di gestione dei rifiuti urbani in materia di qualità contrattuale e tecnica;

**VISTA** la deliberazione del Consiglio comunale n. 17 del 28.04.2022 con la quale si provvedeva a determinare lo Schema Regolatorio per la definizione degli obblighi di qualità contrattuale e tecnica relativi al servizio rifiuti vigenti dal 1° gennaio 2023;

**RITENUTO** pertanto opportuno provvedere all'approvazione della Carta secondo il testo elaborato, e alla pronta pubblicazione della stessa nell'apposita Sezione Trasparenza Rifiuti del sito istituzionale;

**RICHIAMATI:**

- la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, recante i Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”;
- la Legge 27 luglio 2000, n. 212 “Statuto dei diritti del contribuente”;
- il D.P.C.M. 19/05/1995, in cui sono emanati schemi generali di riferimento di Carte di Servizi pubblici;
- il D.L. 30/07/1999 n. 286, art. 11, il quale prevede l'obbligo dell'utilizzo dello strumento della Carta dei Servizi da parte dei soggetti erogatori, al fine di assicurare la tutela dei cittadini e degli Utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute GEST - Carta dei Servizi di gestione dei rifiuti urbani dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;
- la L. n. 244/2007, art. 2, c. 461, la quale prevede l'obbligo per il gestore di emanare una “Carta della Qualità dei Servizi”;
- il D.Lgs. 27 ottobre 2009, n. 150 in materia di ottimizzazione del lavoro pubblico, di efficienza e trasparenza delle Pubbliche Amministrazioni, come modificato dal D.Lgs. n. 74/2017 il quale prevede, tra le altre cose, la rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi, e lo sviluppo qualitativo e quantitativo delle relazioni con i cittadini, e in particolare con i destinatari dei servizi;
- il D.Lgs. 14 marzo 2013 n. 33 in tema di “Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni”;

**PRESO ATTO** del fatto che non necessita parere di regolarità contabile in quanto il presente atto non comporta impegno di spesa né diminuzione di entrate;

**VISTI ED ACQUISITI** i pareri favorevoli di regolarità tecnica di cui all'art. 49, c. 1°, del D. Lgs. n. 267/2000 e s.m.i., rilasciati ai sensi e per gli effetti dell'art. 147/bis, 1° comma, del D. Lgs. n. 267/2000 e s.m.i., dal Responsabile della Struttura 2 – “Economico Finanziaria” e dal Responsabile della Struttura 3 LL.PP. Servizi Tecnologici e Territorio;

Con votazione resa nei modi e forme di legge e avente il seguente risultato: presenti 4, votanti 4, favorevoli 4, contrari 0, astenuti 0

**DELIBERA**

- 1) di approvare la “Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti solidi urbani”, come in premessa precisato, come risultante dal testo allegato al presente provvedimento, quale parte integrante e sostanziale, con effetto a decorrere dalla data di approvazione;
- 2) di provvedere alla sua pubblicazione, ai sensi dell'articolo 3 del TITR, sul sito web del gestore del servizio integrato, ovvero di ciascun gestore dei singoli servizi che lo compongono oltre che nell'apposita Sezione Trasparenza Rifiuti del sito istituzionale;
- 3) di trasmettere copia della presente al Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti (Ufficio Tributi), al Gestore del servizio di Igiene Urbana (Ufficio Tecnico);

Successivamente, ritenuta l'urgenza di provvedere in merito, con separata votazione, resa nei modi e nelle forme di legge e avente il seguente risultato: presenti 4, votanti 4, favorevoli 4, contrari 0, astenuti 0

**DELIBERA**

di dichiarare la presente deliberazione immediatamente eseguibile ai sensi dell'art. 134, comma 4, del Decreto Legislativo 18.08.2000 n. 267 e s.m.i..



**CITTÀ DI SANNAZZARO DE' BURGONDI**  
**PROVINCIA DI PAVIA**

Letto, approvato e sottoscritto.

IL PRESIDENTE  
Ing. ROBERTO ZUCCA

IL SEGRETARIO COMUNALE  
Dott.ssa SALVATRICE BELLOMO



# COMUNE DI SANNAZZARO DE' BURGONDI

Via Camillo Benso Cavour 18  
27039 – Sannazzaro de' Burgondi - (PV)

## CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

*Delibera ARERA 444/2021/R/rif*  
*Delibera ARERA 15/2022/R/rif*

*Approvata con deliberazione di Giunta Comunale n. 43 del 04.05.2023*

## Indice

1. PREMESSE	3
1.1 INFORMAZIONI GENERALI	3
1.2 PERIODO DI VALIDITÀ	3
1.3 SCHEMA REGOLATORIO SCELTO DALL'ETC	3
1.4 IL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI	4
2. LA CARTA DELLA QUALITÀ DEL GESTORE DELLE TARIFFE E DEL RAPPORTO CON GLI UTENTI	4
2.1 UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE	4
2.2 - DOVE TROVARE LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI	5
2.3 - I PRINCIPI ED I VALORI FONDAMENTALI	5
2.3.1 I PRINCIPI GENERALI	5
2.3.2 GLI OBIETTIVI.	7
2.3.3. – L'ATTIVITÀ.	8
2.3.4 I SERVIZI EROGATI	8
2.3.5. - GLI STANDARD DI QUALITÀ GARANTITI	10
2.3.6 LA TUTELA E LA PARTECIPAZIONE DEL CONTRIBUENTE	12
➤ GLI ISTITUTI PER LA TUTELA DEL CONTRIBUENTE	12
➤ LA VERIFICA DEL RISPETTO DEGLI <i>STANDARD</i> DI QUALITÀ	13
➤ L'AGGIORNAMENTO DEGLI <i>STANDARD</i>	14
➤ COME EFFETTUARE RECLAMI, PROPOSTE E SUGGERIMENTI	14
➤ PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI E SUGGERIMENTI	15
➤ LA VALUTAZIONE PERIODICA DEI SERVIZI	15
➤ LA TUTELA DELLA PRIVACY	15
3. LA CARTA DELLA QUALITÀ DEL GESTORE DELLA RACCOLTA E DEL TRASPORTO	15
4. LA CARTA DELLA QUALITÀ DEL GESTORE DELLO SPAZZAMENTO E DEL LAVAGGIO DELLE STRADE	20
5. ALLEGATO 1 - OBBLIGHI DI SERVIZIO PREVISTI PER CIASCUNO SCHEMA REGOLATORIO	22
5.1 ALLEGATO 2 - LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ CONTRATTUALE E TECNICA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI	23

## 1. PREMESSE

### 1.1 INFORMAZIONI GENERALI

La presente Carta della qualità (di seguito “carta”) intende guidare gli utilizzatori del servizio Integrato di Gestione dei Rifiuti Urbani, al fine di facilitarne la fruizione.

Con la “carta” il comune di Sannazzaro De’ Burgondi, in qualità di ETC, si impegna a garantire i livelli di qualità dichiarati negli standard, per rispondere alle aspettative degli utenti e perseguire il continuo miglioramento dei servizi resi.

La “carta” è ispirata alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 (*principi sull'erogazione dei servizi pubblici*), alla legge 27 luglio 2000, n. 212 (*Statuto dei diritti del contribuente*), alla legge 213/2012 (*disposizioni urgenti in materia di finanza e funzionamento degli enti territoriali*) ed è redatta per le finalità di cui all'articolo 5 del Testo Unico per la Regolazione della Qualità del Servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF), allegato alla Delibera 15/2022/R/RIF dell'Autorità di la Regolazione per l'Energia Reti e Ambiente.

### 1.2 PERIODO DI VALIDITÀ

La presente “carta” ha validità *pluriennale*, a decorrere dalla data di approvazione da parte della Giunta Comunale.

Tuttavia, qualora si verificano modifiche normative e/o organizzative che si riflettano sul suo contenuto, sulle modalità di erogazione dei servizi e sui relativi *standard* di qualità, la stessa sarà oggetto di aggiornamenti.

### 1.3 SCHEMA REGOLATORIO SCELTO DALL'ETC

Con deliberazione del Consiglio Comunale n. 17 del 28/04/2022, il Comune di Sannazzaro Dé Burgondi, in qualità di Ente Territorialmente Competente, ha deliberato che i gestori dei singoli servizi che compongono il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, per il periodo 2022-2025, dovranno adeguarsi e rispettare gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica previsti dallo **Schema Regolatorio I**, di cui all'art. 3, comma 3.1, del Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF) allegato alla delibera 15/2022/R/rif ARERA.

In particolare, in osservanza di quanto indicato alla Tabella 2 della TQRIF, gli obblighi di servizio previsti per lo Schema Regolatorio I, sono i seguenti:

OBBLIGHI DI SERVIZIO
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all'Articolo 5 TQRIF
Modalità di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 e all'Articolo 7 TQRIF
Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui all'Articolo 10 e all'Articolo 11 TQRIF
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 TQRIF
Obblighi di servizio telefonico di cui all'Articolo 20 e all'Articolo 22 TQRIF
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3) TQRIF
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 TQRIF
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all'Articolo 32 TQRIF
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di cui all'Articolo 35.1 TQRIF
Predisposizione di un <i>Programma delle attività di raccolta e trasporto</i> di cui all'Articolo 35.2 TQRIF



## OBBLIGHI DI SERVIZIO

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

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

Per quanto concerne, invece, i livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani, secondo quanto previsto dalla Tabella 1, di cui all'articolo 53, comma 53.1 del TQRIF, per lo Schema Regolatorio I, l'ARERA non ha previsto l'introduzione di livelli generali di qualità.

### 1.4 IL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

Ai sensi dell'art. 183, comma 1, lett. II), d.lgs. 152/2006, con "gestione integrata dei rifiuti" si definisce il complesso delle attività, ivi compresa quella di spazzamento delle strade, volte ad ottimizzare la gestione dei rifiuti.

In particolare, nel servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani sono ricomprese:

- l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti;
- la raccolta e il trasporto dei rifiuti;
- lo spazzamento e il lavaggio delle strade;

Nel comune di Sannazzaro de' Burgondi il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è il Comune, che gestisce la suddetta attività in economia.

Il gestore della raccolta e trasporto è Idealservice Soc. Coop.

Il gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade è Idealservice Soc. Coop.



## 2. LA CARTA DELLA QUALITÀ DEL GESTORE DELLE TARIFFE E DEL RAPPORTO CON GLI UTENTI

### 2.1 UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE

L'ufficio responsabile dei servizi connessi all'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è l'Ufficio Tributi, sito in Via Cavour, 18 Cap 27039 - Sannazzaro de' Burgondi (PV) – Italia.

Gli utenti possono richiedere informazioni più dettagliate sui servizi offerti, rivolgendosi direttamente all'Ufficio Tributi nei seguenti orari:

Lunedì	10.00 – 13.30
Martedì	10.00 – 13.30
Mercoledì	10.00 – 13.30
Giovedì	08:30 – 17:00
Venerdì	10.00 – 13.30
Sabato	09:00 – 11.30

È possibile contattare l'Ufficio Tributi ai recapiti sotto riportati:

- tel.: 0382995614 -- 0382995627
- numero verde 800 991 922
- e-mail: lfranzosi@comune.sannazzarodeburgondi.pv.it
- e-mail: vgorini@comune.sannazzarodeburgondi.pv.it
- Posta Elettronica Certificata: protocollo.comunesannazzarodeburgondi@pec.it

Sito istituzionale: [www.comune.sannazzarodeburgondi.pv.it](http://www.comune.sannazzarodeburgondi.pv.it)

La Responsabile della Struttura è la Sig.ra Debora Gatti

L'ufficio è organizzato con uno sportello unico ed un'unica unità di personale e svolge le seguenti attività:

- Attività di supporto informativo agli utenti
- Attività personalizzata di assistenza alla compilazione della modulistica
- Appuntamenti con i contribuenti e con le imprese per esame pratiche
- Controllo della riscossione
- Regolamentazione e determinazione delle aliquote e detrazioni d'imposta
- Garantisce l'accesso a: documenti e atti del Comune ai sensi della legge 241/1990 normativa regionale e nazionale
- Ascolta e risponde a segnalazioni, reclami, suggerimenti.

## 2.2 - DOVE TROVARE LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

In osservanza dell'articolo 3, comma 3.1, lett. g), della Delibera n. 444/2019/R/rif ARERA, la Carta della qualità, è pubblicata in apposita sezione del sito internet istituzionale del comune di Sannazzaro de' Burgondi facilmente raggiungibile accedendo all'home page dello stesso. Gli utenti possono, dunque, scaricarla accedendo al sito [www.comune.sannazzarodeburgondi.pv.it](http://www.comune.sannazzarodeburgondi.pv.it)

La stessa è, altresì, disponibile, in formato cartaceo, presso l'Ufficio Tributi dell'ente.

## 2.3 - I PRINCIPI ED I VALORI FONDAMENTALI

### 2.3.1 I PRINCIPI GENERALI

Con la Carta della qualità il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con utenti si impegna a rispettare i seguenti principi generali:

- **EGUAGLIANZA:** nel rapporto con gli utenti, il comune di Sannazzaro de' Burgondi garantisce uguaglianza ed equità nell'accesso ai servizi e nell'erogazione delle prestazioni. Questo significa che, a parità di esigenze, i servizi sono assicurati in modo eguale a tutti i cittadini, senza distinzioni di genere, età, origine etnica o nazionalità, lingua, religione, convinzioni, opinioni politiche, differenti abilità.
- **IMPARZIALITÀ:** il comune di Sannazzaro de' Burgondi garantisce la massima trasparenza nelle modalità di accesso e nell'organizzazione dei servizi, rendendo noti i criteri di obiettività, giustizia ed equità nei confronti degli utenti. L'utente ha diritto ad accedere alle informazioni che lo riguardano ed a ottenere spiegazioni e chiarimenti sul funzionamento dei servizi e degli interventi. Ogni operatore è impegnato a svolgere la propria attività in modo imparziale, obiettivo e neutrale nei confronti di ogni utente fruitore.

- **CENTRALITÀ DELLA PERSONA:** i servizi assicurati dal comune di Sannazzaro de' Burgondi vengono erogati in base alle esigenze di ogni singolo utente, alle sue potenzialità ed alle sue eventuali fragilità. Per quei servizi che rispondono a bisogni individuali o del nucleo familiare, l'accesso all'erogazione è sempre preceduto dall'elaborazione di un progetto individualizzato di intervento, in accordo con l'utente. Gli operatori dei servizi comunali assicurano un costante impegno alla riservatezza, nel rispetto della persona e della propria identità fisica e morale.
- **INTEGRAZIONE:** il comune di Sannazzaro de' Burgondi si impegna a considerare l'unicità della persona, e dunque a perseguire la massima integrazione fra interventi e servizi di natura sociale, sanitaria, educativa, formativa, sia dal punto di vista delle singole prestazioni che da quello del processo di programmazione ed erogazione dei servizi.
- **PARTECIPAZIONE:** il comune di Sannazzaro de' Burgondi promuove e agevola la partecipazione degli utenti e delle formazioni sociali che ne rappresentano gli interessi sia nella programmazione dei servizi, che nella tutela della corretta erogazione, nella collaborazione con gli operatori e nella verifica della qualità dei servizi erogati. Il comune si impegna, inoltre, a promuovere l'informazione sui servizi, sulle procedure di accesso, sulle modalità di erogazione, sulle occasioni di approfondimento e di programmazione.
- **SUSSIDIARIETÀ:** il comune di Sannazzaro de' Burgondi garantisce i servizi e gli interventi della presente Carta della Qualità con il pieno coinvolgimento – nelle fasi di pianificazione, progettazione, erogazione e verifica – delle formazioni sociali del territorio, più vicine agli utenti, riconoscendone la funzione pubblica di tutela e garanzia sociale. Il comune opera secondo il principio di solidarietà fra gli enti e le organizzazioni che ne fanno parte e fra questi e le altre Istituzioni pubbliche che concorrono al benessere sociale degli utenti del servizio.
- **CONTINUITÀ:** il comune di Sannazzaro de' Burgondi si impegna a garantire la regolarità e la continuità dei servizi, riducendo il più possibile i disagi ai cittadini in caso di sospensione temporanea di servizi o prestazioni.
- **DIRITTO DI SCELTA:** il comune di Sannazzaro de' Burgondi garantisce ai fruitori del servizio, laddove è possibile per la presenza di più soggetti erogatori di servizi ed interventi sociali, di scegliere l'erogatore e le singole modalità che più soddisfano le proprie esigenze in modo libero e consapevole. Agli utenti che presentino particolari necessità è assicurato un sostegno per l'informazione e l'orientamento nell'operare le scelte, al fine di renderne effettivo il diritto.
- **EFFICIENZA ED EFFICACIA:** il comune di Sannazzaro de' Burgondi si impegna a programmare, organizzare ed erogare i servizi e gli interventi secondo obiettivi di efficacia ed efficienza; le risorse disponibili saranno impiegate con razionalità al fine di produrre i massimi risultati possibili in termini di garanzia e di benessere per gli utenti. I servizi saranno valutati in base alla loro capacità di raggiungere gli obiettivi previsti ottimizzando le risorse a disposizione.
- **CHIAREZZA E IDENTIFICABILITÀ:** il comune di Sannazzaro de' Burgondi si impegna, nei rapporti con gli utenti, 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 specialistici. Gli stessi operatori, in orario di ricevimento del pubblico, garantiscono all'utenza la loro agevole identificabilità.

Il comune di Sannazzaro de' Burgondi assicura, inoltre, che la gestione delle attività e dei processi in atto nell'Ufficio Tributi sia svolta nell'osservanza delle norme di sicurezza per gli utenti ed i lavoratori e si impegna a attuare ogni

accorgimento, affinché l'impatto con l'ambiente venga ridotto al minimo (impiego di attrezzature non inquinanti, utilizzo sempre maggiore di sistemi comunicativi non cartacei, raccolta differenziata dei rifiuti, consumo consapevole e responsabile).

### 2.3.2 GLI OBIETTIVI.

Gli obiettivi che l'Ufficio Tributi si prefigge nell'espletamento dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti del servizio TARI sono:

OBIETTIVI	COME SONO RAGGIUNTI
<p>Reperimento delle risorse economiche necessarie al funzionamento dell'Ente e all'erogazione dei servizi per soddisfare i bisogni collettivi, salvaguardando le situazioni di disagio economico-sociale</p>	<p><i>Attività di controllo e recupero</i> <i>Assistenza, attraverso i servizi sociali, delle fasce economicamente svantaggiate</i></p>
<p>Equa ripartizione della tassazione</p>	<p>Attività di recupero dell'evasione e all'elusione fiscale attraverso continui controlli incrociati con altre banche dati: "far pagare tutti = pagare tutti meno"</p>
<p>Semplificazione degli adempimenti posti a carico dei contribuenti: attraverso il reperimento in Internet della modulistica necessaria per l'assolvimento degli adempimenti previsti dalla legge</p>	<p>Le informazioni necessarie per un corretto adempimento degli obblighi tributari e la modulistica da utilizzare sono disponibili, in forma cartacea, presso gli uffici e sono scaricabili anche dal sito internet che viene tenuto in costante aggiornamento;</p>
<p>Tempestività della risposta</p>	<p>Lo sportello: il personale dell'ufficio garantisce in tempi rapidi risposte ai quesiti sull'applicazione dei tributi mediante contatto diretto, telefonicamente o mediante posta elettronica.</p>
<p>La modulistica dell'Ufficio Tributi è resa pubblica mediante il sito Web. La partecipazione dei cittadini è garantita dai rapporti improntati ai principi di correttezza, collaborazione instaurati con i contribuenti.</p>	<p>Trasparenza dell'azione e partecipazione dei contribuenti</p>

### 2.3.3. – L'ATTIVITÀ.

Il comune di Sannazzaro de' Burgondi quale soggetto che eroga i servizi connessi all'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti del servizio TARI, svolge:

- l'attività di supporto informativo agli utenti;
- l'attività personalizzata di assistenza alla compilazione della modulistica;
- gli appuntamenti con i contribuenti e con le imprese per esame pratiche;
- il controllo delle dichiarazioni;
- la regolamentazione e determinazione delle tariffe;
- la riscossione del tributo.

Attività di consulenza e servizio al pubblico	- informazioni generali sul tributo, normativa, tariffe; - consulenze per la compilazione delle denunce, per la corretta lettura della bolletta inviata e dei relativi bollettini di pagamento. - aiuto nel calcolo dei ravvedimenti operosi per tardivi pagamenti e per tardiva presentazione di denunce.
Modulistica e informativa	Disponibilità online e presso l'ufficio della modulistica e di tutte le informazioni utili ...
Attività di controllo	Controllo e verifica delle dichiarazioni Controllo e verifica dei versamenti Controllo evasioni Emissione avvisi di accertamento esecutivo
Internet	Informazioni generali "trasparenza Arera" Modulistica scaricabile online

### 2.3.4 I SERVIZI EROGATI

L'attività svolta dall'Ufficio Tributi è finalizzata all'acquisizione delle risorse di cui il comune necessita per il finanziamento delle proprie spese dirette all'erogazione dei servizi alla collettività.

Parallelamente a questa azione istituzionale e nell'intento di agevolare il contribuente nell'assolvimento degli obblighi a suo carico, l'Ufficio Tributi svolge, altresì, un'attività di informazione a favore dello stesso al fine di rendere meno gravosi gli adempimenti previsti dalle norme in materia.

L'accesso ai servizi non comporta alcuna spesa per l'utente.

La tabella che segue indica i servizi erogati, le modalità per accedere agli stessi e l'ufficio a cui rivolgersi.

SERVIZIO EROGATO	MODALITÀ DI RICHIESTA DEL SERVIZIO	A CHI RIVOLGERSI
Informazioni verbali o scritte di carattere generale su normativa, tariffe, adempimenti, modalità di versamento	Telefonando; presentando richiesta tramite posta, mail, pec o direttamente allo sportello	Ufficio Tributi – Via Cavour, 18 Sannazzaro de' Burgondi (PV) Telefono: (+39) 0382.995614 – (+39) 0382.995627 Mail: info@comune.sannazzarodeburgondi.pv.it PEC: protocollo.comunesannazzarodeburgondi@pec.it

SERVIZIO EROGATO	MODALITÀ DI RICHIESTA DEL SERVIZIO	A CHI RIVOLGERSI
		Sito internet: www.comune.sannazzarodeburgondi.pv.it
Assistenza per eventuale ravvedimento operoso Emissione bollette Tari ed invio f24 precompilato	Telefonando; presentando richiesta tramite posta, mail pec o direttamente allo sportello	Ufficio Tributi – Telefono: (+39) 0382.995614 – (+39) 0382.995627 Mail: info@comune.sannazzarodeburgondi.pv.it PEC: protocollo.comunesannazzarodeburgondi@pec.it Sito internet: www.comune.sannazzarodeburgondi.pv.it
Compilazione modulistica (bollettini, dichiarazioni, richieste di agevolazioni e richieste di rimborsi)	Telefonando; presentando richiesta tramite posta, mail pec o direttamente allo sportello	Ufficio Tributi – Telefono: (+39) 0382.995614 – (+39) 0382.995627 Mail: info@comune.sannazzarodeburgondi.pv.it PEC: protocollo.comunesannazzarodeburgondi@pec.it Sito internet: www.comune.sannazzarodeburgondi.pv.it sez. modulistica
Versamenti	Tramite F24 o con PAGO.PA	PAGABILE BANCA, POSTA, ON LINE
Rimborso	Presentando richiesta tramite posta, mail pec o direttamente allo sportello corredata dalle copie dei versamenti effettuati	Ufficio Tributi – Telefono: (+39) 0382.995614 – (+39) 0382.995627 Mail: info@comune.sannazzarodeburgondi.pv.it PEC: protocollo.comunesannazzarodeburgondi@pec.it
Richiesta di chiarimenti su atti di accertamento	Telefonando; presentando richiesta tramite posta, mail pec o direttamente allo sportello	Ufficio Tributi – Telefono: (+39) 0382.995614 – (+39) 0382.995627 Mail: info@comune.sannazzarodeburgondi.pv.it PEC: protocollo.comunesannazzarodeburgondi@pec.it
Richiesta di annullamento in sede di autotutela	Presentando richiesta adeguatamente motivata tramite posta, mail pec o direttamente allo sportello	Ufficio Tributi – Telefono: (+39) 0382.995614 – (+39) 0382.995627 Mail: info@comune.sannazzarodeburgondi.pv.it PEC: protocollo.comunesannazzarodeburgondi@pec.it
Ricorso avverso provvedimento ritenuto illegittimo (contenzioso)	Avverso gli atti è ammesso ricorso alla Corte di Giustizia Tributaria entro 60 giorni dalla notificazione (art. 18,19 e 21 del D.lgs. 31/12/1992, n. 546).	Corte di Giustizia Tributaria

SERVIZIO EROGATO	MODALITÀ DI RICHIESTA DEL SERVIZIO	A CHI RIVOLGERSI
Richiesta di rateizzazione	Presentando richiesta adeguatamente motivata tramite posta, mail pec o direttamente allo sportello	Ufficio Tributi – Telefono: (+39) 0382.995614 – (+39) 0382.995627 Mail: info@comune.sannazzarodeburgondi.pv.it PEC: protocollo.comunesannazzarodeburgondi@pec.it Sito internet: www.comune.sannazzarodeburgondi.pv.it – REGOLAMENTO Entrate

### 2.3.5. - GLI STANDARD DI QUALITÀ GARANTITI

L'Ufficio Tributi si impegna a garantire la correttezza, la completezza e la chiarezza delle informazioni fornite allo sportello, telefonicamente e sul sito Internet; le medesime caratteristiche sono garantite anche nella modulistica distribuita presso l'ufficio stesso e disponibile sul sito istituzionale dell'ente.

Gli addetti operano con la massima cortesia e disponibilità all'ascolto degli utenti con l'impegno di agevolare questi ultimi nell'adempimento degli obblighi tributari e nell'esercizio dei diritti loro riconosciuti dalla legge o dai regolamenti. L'orario di apertura al pubblico dell'ufficio è articolato in modo da consentire la più ampia soddisfazione possibile delle esigenze dell'utenza. *Gli sportelli, come anche in generale i locali di attesa, sono attrezzati per il ricevimento degli utenti con difficoltà motorie.*

Per garantire che i servizi descritti nella presente Carta della qualità vengano erogati in modo ottimale, sono state individuate delle **prestazioni-tipo** a cui sono stati associati degli indicatori (*standard*) che esprimono il termine massimo in cui l'ufficio si impegna a concludere il procedimento nel presupposto che l'istanza sia stata presentata completa.

Qualora l'utente invii la documentazione incompleta o inesatta, rallentando in tal modo il procedimento, l'ufficio si impegna ad informarlo sullo stato della pratica al fine di trovare una rapida soluzione. A questo proposito, il responsabile del procedimento si impegna, in casi di particolare complessità, a convocare l'utente, anche telefonicamente, per una più rapida risoluzione dei problemi riscontrati.

La tabella che segue individua i servizi-tipo erogati dall'ufficio con i relativi standard di legge e di impegno. Gli utenti possono, in tal modo, verificare se i servizi offerti dall'Ufficio Tributi rispettino la qualità promessa. Nel caso in cui lo standard garantito non venga rispettato, gli utenti possono presentare reclamo.

SERVIZIO	TERMINI DI GESTIONE EX LEGE	TERMINE DI GESTIONE EX TQRIF	TERMINE DI IMPEGNO GARANTITO DALL'ENTE
Richieste di attivazione del servizio	Non previsto	30 giorni lavorativi dalla richiesta	<i>Entro 30 giorni dalla data di richiesta</i>
Richieste di variazione/cessazione del servizio	Non previsto	30 giorni lavorativi dalla richiesta	<i>Entro 30 giorni dalla data di richiesta</i>
Richiesta informale di informazioni di carattere generale (con riguardo a tariffe, scadenze, adempimenti)	Non previsto	Non previsto	<i>IMMEDIATO, se consentito dalla richiesta formulata, nel caso di richiesta</i>

SERVIZIO	TERMINI DI GESTIONE EX LEGE	TERMINE DI GESTIONE EX TQRIF	TERMINE DI IMPEGNO GARANTITO DALL'ENTE
			<i>pervenuta telefonicamente o direttamente allo sportello. Entro 10 giorni lavorativi (in caso di una richiesta che necessita di un approfondimento istruttorio.)</i>
<b>Richieste scritte di informazioni</b>	Non previsto	30 giorni lavorativi	<i>Entro 30 giorni lavorativi, decorrenti dalla data di effettiva ricezione da parte dell'ufficio, se presentata per posta ordinaria, posta elettronica, oppure quando si tratti di una richiesta che necessita di un approfondimento istruttorio.</i>
<b>Richieste scritte di rettifica degli importi addebitati</b>	Non previsto	60 giorni lavorativi	<i>Entro 60 giorni lavorativi</i>
<b>Emissione avvisi di pagamento</b>		20 giorni	<i>Invio dell'avviso almeno 20 giorni prima della scadenza della prima rata-</i>
<b>Gestione delle istanze per riduzioni/agevolazioni/rateizzazione</b>	Non previsto	Non previsto	<i>Entro 30 giorni dalla richiesta.</i>
<b>Rilascio di informazioni relative alla specifica situazione del contribuente</b>	Non previsto	Non previsto	<i>Entro 30 giorni dalla richiesta, decorrenti dalla data di effettiva ricezione da parte dell'ufficio.</i>
<b>Rimborso somme non dovute</b>	180 giorni dalla richiesta	Non previsto	<i>Entro 180 giorni dalla richiesta.  N.B.: Qualsiasi richiesta di chiarimenti e/o integrazioni da parte dell'ufficio sospende il termine suddetto fino al</i>



SERVIZIO	TERMINI DI GESTIONE EX LEGE	TERMINE DI GESTIONE EX TQRIF	TERMINE DI IMPEGNO GARANTITO DALL'ENTE
			<i>ricevimento di quanto richiesto.</i>
Discarico somma iscritta a ruolo/richiesta coattivamente e non dovuta	180 giorni dalla richiesta (da presentare entro 60 giorni dalla notifica della cartella)	Non previsto	<i>Entro 180 giorni dalla richiesta (da presentare entro 60 giorni dalla notifica della cartella)</i>
Annullamento/rettifica di avviso di Accertamento	Non previsto	Non previsto	<i>Entro 60 giorni dalla richiesta (da presentare entro 60 giorni dalla notifica dell'avviso)</i>
Interpello (art. 11 legge n. 212/2000–Statuto dei diritti del contribuente, comma 1) lettera a)	Entro 90 giorni dalla richiesta	Non previsto	<i>Entro 90 giorni dalla richiesta</i>
Interpello (art. 11 legge n. 212/2000–Statuto dei diritti del contribuente: comma 1) lettere b) e c); e comma 2	120 giorni dalla richiesta	Non previsto	<i>Entro 120 giorni dalla richiesta</i>
Risposta a reclamo scritto	Non previsto	30 giorni lavorativi	<i>Entro 30 giorni dalla presentazione</i>

### 2.3.6 LA TUTELA E LA PARTECIPAZIONE DEL CONTRIBUENTE

#### ➤ GLI ISTITUTI PER LA TUTELA DEL CONTRIBUENTE

La legge mette a disposizione dell'utente diversi istituti mediante i quali è possibile sanare i propri errori oppure difendersi dagli atti ritenuti illegittimi.

L'utente può ricorrere ai seguenti istituti:

- **RAVVEDIMENTO OPEROSO:** che consente ai contribuenti di rimuovere spontaneamente le irregolarità tributarie e di beneficiare di una notevole riduzione delle sanzioni. Il contribuente che entro la data di scadenza fissata, abbia omesso, in tutto o in parte, il pagamento del 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 di legge, il contribuente potrà sanare spontaneamente la sua posizione versando il tributo maggiorato di sanzioni ridotte ed interessi legali, calcolati sui giorni di ritardo.

- **AUTOTUTELA:** nel caso siano presenti vizi di legittimità o di merito dell'atto emesso dall'Amministrazione.

I casi più frequenti di annullamento di un atto, si verificano quando il vizio di legittimità deriva da:

- errore di persona o 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 dell'atto può avvenire a seguito di istanza del contribuente oppure può essere conseguente ad un'iniziativa propria dell'ufficio.

Si rammenta che l'esercizio dell'autotutela è, comunque, una facoltà discrezionale il cui mancato esercizio non può costituire oggetto di impugnazione.

- **RICORSO alle Corti di Giustizia Tributaria:** qualora il contribuente voglia impugnare l'atto emesso dall'Amministrazione. Nei casi in cui il contribuente ritenga illegittima o infondata la pretesa tributaria può avviare l'iter del processo tributario. Il processo tributario è disciplinato dal d.lgs. 546/1992 e successive modificazioni. Per consentire al contribuente di poter esercitare i propri diritti in modo pieno ed efficace, tutti gli atti impugnabili, devono contenere l'indicazione del termine entro il quale il ricorso deve essere presentato, la Corte di Giustizia Tributaria competente e le relative forme da osservare. Il ricorso, pena l'inammissibilità, deve rispondere alle regole e ai requisiti previsti dall'art. 18 d.lgs. 546/1992.
- **CONCILIAZIONE GIUDIZIALE:** solo a contenzioso avviato, da esprimersi, avanti la Corte di Giustizia Tributaria non oltre la prima udienza.
- **INTERPELLO:** consente a ciascun contribuente, qualora ricorrano condizioni di obiettiva incertezza sulla corretta interpretazione delle disposizioni tributarie e la corretta qualificazione di fattispecie alla luce delle disposizioni tributarie applicabili alle medesime, di formulare quesiti al Comune allo scopo di ottenere, in via preventiva, una risposta riguardante fattispecie concrete e personali. Per maggiori informazioni sul diritto di interpello, consultare il *Regolamento per l'esercizio del diritto di interpello in materia di tributi locali*.

#### ➤ **LA VERIFICA DEL RISPETTO DEGLI STANDARD DI QUALITÀ**

La presente Carta della qualità costituisce il riconoscimento da parte del comune di Sannazzaro de' Burgondi quale gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, dei diritti dell'utente riguardo il servizio TARI, oltre a rappresentare il formale impegno ad una tutela ampia di questi diritti.

Per raggiungere tale obiettivo di garanzia, è necessario che l'ente proceda ad un monitoraggio continuo delle prestazioni rese all'utente finalizzato alla verifica del rispetto degli *standard* di qualità.

Il monitoraggio delle prestazioni garantisce che tutte le richieste pervenute all'ufficio, vengano protocollate e quindi avviate all'ufficio competente per l'esecuzione.

Periodicamente il Responsabile effettua una ricognizione delle pratiche eseguite con particolare riferimento ai tempi impiegati per l'espletamento delle stesse. Qualora venga riscontrato il mancato rispetto degli standard di qualità dichiarati, si individuano le criticità e le eventuali responsabilità personali che hanno generato la disfunzione rilevata. Di conseguenza, verranno individuate, di concerto con il responsabile dell'ufficio interessato, le azioni correttive e disciplinari da intraprendere.

Nel periodo di validità della Carta della qualità viene condotta una rilevazione per misurare il grado di soddisfazione dell'utenza con riferimento al servizio prestato dall'Ufficio Tributi.

➤ **L'AGGIORNAMENTO DEGLI STANDARD**

La Carta della qualità dei servizi è un documento suscettibile di modificazioni sia per quanto riguarda la parte descrittiva dei servizi erogati che per gli *standard*.

Alla base di questi aggiornamenti vi sono anche le modifiche normative e organizzative attuate negli uffici interessati.

➤ **COME EFFETTUARE RECLAMI, PROPOSTE E SUGGERIMENTI**

Ogni utente può presentare al Responsabile dell'Ufficio Tributi, reclami relativamente all'erogazione del servizio, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta della qualità dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti.

Il comune di Sannazzaro de' Burgondi in qualità di gestore del servizio di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, adotta criteri prudenziali nella classificazione di una segnalazione scritta inviata dall'utente, classificando tale segnalazione come reclamo scritto in tutti i casi in cui non sia agevole stabilire se essa sia:

- un reclamo scritto;
- una richiesta scritta di informazioni;
- una richiesta di rettifica degli importi addebitati.

Ai fini della citata classificazione, non vengono considerati i casi di sollecito o di reiterazione di uno stesso reclamo o di una stessa richiesta scritta di informazione o di rettifica degli importi addebitati, qualora pervenuti entro i tempi massimi previsti per la risposta motivata da parte dell'ente.

**COME PRESENTARE UN RECLAMO SCRITTO O UN RECLAMO DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI**

È possibile presentare un reclamo scritto oppure un reclamo di rettifica degli importi addebitati, accedendo alla *home page* del sito internet del comune di Sannazzaro de' Burgondi - Gestione dei Rifiuti Trasparenza - e scaricando il relativo modulo. Tali moduli sono, altresì, disponibili presso l'Ufficio Tributi dell'ente.

I moduli, inoltre, possono essere compilati anche *online*, sempre tramite l'accesso al sito istituzionale del comune di Sannazzaro Dé Burgondi.

In ogni caso, è data la possibilità agli utenti di inviare al gestore un reclamo scritto, ovvero la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, senza utilizzare il modulo messo a disposizione del comune, purché la comunicazione contenga almeno i seguenti campi obbligatori:

- 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.

Gli operatori addetti del servizio telefonico o ai punti di contatto indicano all'utente le modalità per la presentazione dei reclami scritti e delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati.

L'eventuale presentazione informale del reclamo (in modo verbale o telefonico) sarà considerata in ogni caso, come una semplice segnalazione, alla quale non verrà, data risposta scritta.

➤ **PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI E SUGGERIMENTI**

Oltre ai reclami, gli utenti possono presentare, con le medesime modalità, proposte di miglioramento dei servizi e suggerimenti in merito agli stessi.

➤ **LA VALUTAZIONE PERIODICA DEI SERVIZI**

Ogni anno l'Ufficio Tributi definisce gli obiettivi operativi in relazione alla qualità del servizio fornito e alla soddisfazione dell'utente.

Il raggiungimento ed il mantenimento di tutti gli obiettivi e la qualità dell'organizzazione sono perseguiti attraverso attività di formazione e informazione del personale, volte alla valorizzazione delle attitudini personali e all'accrescimento della responsabilizzazione, dell'autonomia lavorativa, di conoscenze e competenze professionali per migliorare l'efficienza del servizio offerto.

➤ **LA TUTELA DELLA PRIVACY**

Il contribuente che comunica agli uffici competenti i propri dati viene informato, ai sensi del GDPR 2016/679/UE che gli stessi saranno utilizzati ai soli fini istituzionali e la loro comunicazione ad altri soggetti è ammessa solo se norme di legge o regolamentari lo prevedono e, comunque, sempre ed unicamente per lo svolgimento di funzioni istituzionali.

Responsabile del trattamento dei dati personali è il responsabile del servizio.

### **3. LA CARTA DELLA QUALITÀ DEL GESTORE DELLA RACCOLTA E DEL TRASPORTO**

#### **3.1 RECLAMI E RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI INERENTI AL SERVIZIO**

##### *Classificazione delle richieste scritte dell'utente*

Il gestore del servizio adotta criteri prudenziali nella classificazione di una segnalazione scritta inviata dall'utente, classificando tale segnalazione come reclamo scritto in tutti i casi in cui non sia agevole stabilire se essa sia un reclamo scritto o una richiesta scritta di informazioni.

##### *Procedura di presentazione dei reclami scritti*

Il modulo per il reclamo scritto inerente al servizio operativo è scaricabile dalla home page del sito internet del gestore, disponibile presso i punti di contatto con l'utente, ovvero compilabile online.

È fatta salva la possibilità per l'utente di inviare al gestore il reclamo scritto senza utilizzare il modulo di cui sopra, purché la comunicazione contenga obbligatoriamente almeno i stessi campi obbligatori sotto riportati:

- 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);

#### *Risposta del gestore*

Qualora l'utente indichi nel proprio reclamo, ovvero nella richiesta scritta di informazioni, un recapito di posta elettronica, il gestore utilizza in via prioritaria tale recapito per l'invio della risposta motivata.

Il gestore formula risposte motivate, complete, chiare e comprensibili, ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni.

### **3.2 PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE INERENTI AL SERVIZIO**

#### *Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online*

Il gestore della raccolta e trasporto mette a disposizione uno **sportello online**, accessibile dalla home page del proprio sito internet o raggiungibile tramite applicazioni dedicate, attraverso cui l'utente può richiedere assistenza anche mediante apposite maschere o web chat.

Tutte le informazioni inerenti la gestione dei servizi e gli orari ed i giorni di effettuazione sono disponibili sul sito <https://serviziambientali.idealservice.it/it/>

Lo sportello online consente all'utente di inoltrare al gestore della raccolta e trasporto, reclami, richieste di informazioni, richieste per il ritiro dei rifiuti su chiamata, segnalazioni per disservizi e richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

Per facilitare gli utenti nella raccolta differenziata Idealservice mette a disposizione un'applicazione mobile, scaricabile gratuitamente da Apple Store e Google Play "IDEALSERVICE RIFIUTO ZERO".

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.

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

#### *Obblighi di servizio telefonico*

Il gestore della raccolta e trasporto ha l'obbligo di disporre di almeno un numero verde totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza.

Il servizio telefonico deve consentire all'utente di richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

**L'utente può contattare IDEALSERVICE al numero verde 800 719 747 dal lunedì al sabato - dalle 8 alle 18.**

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

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) Dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 17.30

E-mail [logisticapavia@idealservice.it](mailto:logisticapavia@idealservice.it)

per reclami e segnalazioni di disservizi scrivere a [servizioclienti.sannazzaro@idealservice.it](mailto:servizioclienti.sannazzaro@idealservice.it)

PEC info@pec.idealservice.it

Posta ordinaria (sede periferica) Idealservice Soc Coop - Via dei Marinoni 24, 27040 Cigognola (PV)

### **3.3 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*

La segnalazione per disservizi può essere presentata dall'utente al gestore della raccolta e trasporto, ovvero al gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade, in relazione all'attività di propria competenza, a mezzo posta, via e-mail, mediante sportello online e fisico, ove previsto, o tramite il servizio telefonico.

La richiesta di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare può essere presentata dall'utente al gestore della raccolta e trasporto, a mezzo posta, via e-mail, mediante sportello online e fisico, ove previsto, o tramite il servizio telefonico.

### **3.4 CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO**

*Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto*

Il gestore della raccolta e trasporto predispone un Programma delle attività di raccolta e trasporto, da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada/via della gestione e su base giornaliera, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività e la frazione di rifiuto oggetto di raccolta.

### **3.5 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*

Il gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade predispone 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. Eventuali modifiche sostanziali al Programma, che comportino una variazione della frequenza di passaggio, finalizzate ad ottimizzare i tempi e i costi del servizio, devono essere opportunamente tracciate e approvate dal Comune.

### **3.6 SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI**

*Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani*

Nell'ambito degli adempimenti previsti dalla Delibera ARERA 15/2022/R/rif, entro il 1° gennaio 2023 il gestore predispone un servizio di Pronto Intervento per le segnalazioni di situazioni di pericolo inerenti al servizio.

Il servizio di Pronto Intervento può essere attivato esclusivamente per la risoluzione delle seguenti casistiche:

- rimozione di rifiuti abbandonati, laddove presentino profili di criticità in tema di sicurezza, ovvero ostacolino la normale viabilità o generino situazioni di degrado o impattino sulle condizioni igienico-sanitarie;
- errato posizionamento o rovesciamento dei cassonetti della raccolta stradale e di prossimità o dei cestini, nel caso in cui costituiscano impedimento alla normale viabilità.

Per entrambe le fattispecie, l'Ente Territorialmente Competente individua nel personale afferente alla Polizia Locale ed all'Amministrazione Comunale gli unici soggetti titolari all'attivazione del servizio di Pronto Intervento attraverso la segnalazione ad un numero telefonico dedicato, comunicato dal gestore ai soggetti interessati, raggiungibile 24 ore su 24, sia da rete fissa, che da rete mobile, con passaggio diretto, anche mediante trasferimento della chiamata, a un operatore di centralino di pronto intervento o a un operatore di pronto intervento senza necessità di comporre altri numeri telefonici, o prevedendo la richiamata da parte del gestore del pronto intervento.

Il tempo di arrivo sul luogo della chiamata per il pronto intervento, pari a quattro (4) ore, è il tempo intercorrente tra l'inizio della conversazione con l'operatore e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato per il servizio di Pronto Intervento.

Per le richieste di intervento di rimozione di rifiuti abbandonati, laddove si verifichi la necessità di procedere alla caratterizzazione dei rifiuti abbandonati ai fini della loro rimozione, l'intervento del gestore consiste nella messa in

sicurezza e confinamento dell'area, garantendo la protezione per l'ambiente, le persone, o le cose. Il tempo di rimozione dei rifiuti non potrà in ogni caso superare la durata di quindici (15) giorni lavorativi dalla messa in sicurezza dell'area.

Le modalità con cui sono svolti i servizi sono stabilite nel **Contratto di servizio** sottoscritto dal Comune e il gestore. Nel seguito si presenta una descrizione generale delle modalità di effettuazione dei servizi di igiene urbana che interessano il territorio comunale.

### **3.7 RACCOLTA PORTA A PORTA DEI RIFIUTI**

Le modalità con cui sono svolti i servizi sono stabilite nel **Contratto di servizio** sottoscritto dal Comune e il gestore. Nel seguito si presenta una descrizione generale delle modalità di effettuazione dei servizi di igiene urbana che interessano il territorio comunale.

Per "**frazione indifferenziata residua**" si intende l'insieme dei rifiuti non suscettibili in forme tecnicamente, ambientalmente ed economicamente sostenibili di raccolta differenziata finalizzata al recupero di materia.

Si tratta di materiali quali:

- Carta sporca, oleata e vetrata, scontrini;
- Pellicole per alimenti sporche, carta plastificata;
- Lettiere per animali domestici;
- Cd, dvd, musicassette e videocassette;
- Pannolini, assorbenti, cerotti, rasoi usa e getta;
- Mozziconi di sigarette, sigari e accendini;
- Filtri e sacchi per aspirapolvere.

Gli utenti conferiscono il rifiuto nel sacco grigio.

#### **La raccolta della frazione umida (organico) riguarda rifiuti quali ad esempio:**

- Scarti di cucina, avanzi di cibo (sia crudi che cotti);
- Scarti di frutta e verdura, frutta secca e noccioli;
- Scarti di carne e pesce (anche lische, frammenti di osso e piume), gusci d'uovo;
- Riso, pasta, pane, biscotti e farinacei;
- Fondi di caffè, filtri di tè, di camomilla e di altre bevande ad infusione;
- Semi, fiori recisi, resti di foglie di piante da appartamento.

Gli utenti conferiscono il rifiuto organico nel bidone marrone.

#### **Raccolta di carta e cartone**

Le frazioni raccolte sono costituite da imballaggi e non imballaggi monomateriali celluloseici quali ad esempio:

- Giornali, riviste e quaderni (senza parti in metallo e plastica);
- Cartoni per cibi e per bevande (latte, succhi di frutta e altre bibite);
- Sacchetti di carta, scatole e confezioni in cartone per alimenti, per abbigliamento e per oggetti vari;
- Cartone della pizza senza residui di cibo

Gli utenti conferiscono in pacchi legati con spago o all'interno di scatole o borse di carta, in alternativa all'interno di contenitori svuotabili.

#### **Raccolta di imballaggi in plastica**

Le frazioni raccolte sono tutti gli imballaggi in plastica quali ad esempio:

- bottiglie e piatti e bicchieri;
- sacchetti, buste e pellicole (anche cellophane);
- vaschette per alimenti anche in polistirolo;

- flaconi e tubetti;
- pellicole per imballaggi incluse quelle a bolle.

Gli utenti conferiscono il rifiuto in plastica nel sacco giallo.

#### **Raccolta del vetro/lattine**

Riguarda la raccolta di vetro/lattine quali per esempio:

- bottiglie, barattoli e vasetti di vetro;
- vaschette di alluminio;
- lattine per bevande e liquidi;
- bombolette spray vuote.

Gli utenti conferiscono il rifiuto nelle campane stradali dedicate.

#### **Raccolta di sfalci del verde**

Riguarda la raccolta del verde quali per esempio:

- sfalci;
- erba tagliata;
- piccole potature;

Gli utenti conferiscono il rifiuto nelle campane stradali dedicate. E' vietato conferire all'interno di sacchi.

#### **Raccolta domiciliare rifiuti ingombranti**

Per lo smaltimento dei rifiuti voluminosi, come ad esempio mobili ed elettrodomestici di grandi dimensioni, è disponibile un servizio di ritiro gratuito su prenotazione. Il ritiro può essere prenotato telefonando al numero verde 800 719 747.

Il servizio riguarda lo smaltimento di oggetti quali:

- mobili;
- oggetti di arredo ingombranti (adeguatamente smontati);
- elettrodomestici;
- piccole apparecchiature elettriche ed elettroniche.

Tutti i materiali dovranno essere posti, a cura degli utenti, nel giorno concordato a bordo strada dove sorgono i rispettivi stabili, senza creare intralci alla circolazione di veicoli dei passanti.

- La consegna deve avvenire su appuntamento, a piano strada, in luogo direttamente accessibile al mezzo di raccolta o sul marciapiede;
- È necessario il rispetto del giorno ed orario di prenotazione, entro le ore 06:00 del mattino.
- Il personale addetto al ritiro non è autorizzato al prelievo all'interno di abitazioni e/o proprietà private.

Il servizio è effettuato per tutto l'anno e la raccolta dei rifiuti avverrà una sola volta durante il giorno prefissato.

### **3.8 ALTRE RACCOLTE**



Nel territorio comunale sono inoltre attive altre raccolte per specifiche tipologie di rifiuti pericolosi di origine domestica, quali: pile, farmaci scaduti o inutilizzati.

#### PILE

Per le pile la raccolta avviene mediante contenitori appositi distribuiti sul territorio comunale o presso il Centro di Raccolta comunale.

#### FARMACI

Per i farmaci (facendo attenzione a separare prima scatola e foglietto informativo) la raccolta avviene contenitori appositi presenti presso le farmacie.

La vuotatura è effettuata con frequenza sufficiente al fine di assicurare la continuità del servizio alle utenze e comunque su chiamata a riempimento dei contenitori.

Al termine della raccolta l'operatore incaricato provvede allo scarico presso impianto di destino autorizzato.

#### INDUMENTI USATI

Le scarpe e gli abiti usati vanno inseriti nei contenitori situati sul territorio comunale.

## 4. LA CARTA DELLA QUALITÀ DEL GESTORE DELLO SPAZZAMENTO E DEL LAVAGGIO DELLE STRADE

### 4.1 PULIZIA MECCANIZZATA E MANUALE DELLE STRADE E AREE PUBBLICHE E SERVIZI ACCESSORI

#### **Spazzamento meccanizzato combinato**

La pulizia meccanizzata combinata delle strade, delle piazze, delle piste ciclabili, dei parcheggi, delle aree pubbliche o ad uso pubblico, compresi i bordi di aiuole spartitraffico, rotatorie e simili, è effettuata con autospazzatrici idonee, senza personale in appoggio.

I suddetti servizi riguardano tutto il territorio comunale, e sono effettuati in maniera periodica e programmata per zone comunali (zona centrale e zona esterna).

Al termine degli interventi di pulizia, le aree di cui sopra devono risultare sgombre da detriti, foglie, carte, bottiglie, lattine e rifiuti di qualsiasi genere.

Durante le operazioni di pulizia, sono adottati tutti gli accorgimenti necessari per evitare di sollevare polvere, produrre eccessivi livelli di rumorosità ed arrecare ingiustificati disagi all'utenza.

Il servizio è effettuato in periodo diurno ed evitando il passaggio dell'autospazzatrice sulle strade a maggior traffico negli orari di punta.

#### **Spazzamento manuale**

Le superfici pubbliche o ad uso pubblico su tutto il territorio comunale sono sottoposte ad interventi di pulizia manuale finalizzati a garantire condizioni permanenti di igiene e decoro.

Il servizio di spazzamento manuale comprende:

- La pulizia dei marciapiedi, parcheggi, sedi stradali, bocche lupoie, caditoie stradali e banchine stradali entro un limite di tre metri dalla sede stradale;
- La rimozione di deiezioni canine dalle aree e superfici sopra indicate e l'asporto di eventuali depositi di guano;
- Rimozione delle carogne di volatili, topi e altri piccoli roditori;
- Il prelievo dalle superfici sopra indicate di siringhe abbandonate;
- La rimozione di piccole quantità di rifiuti dispersi sul territorio;
- La sanificazione dei sottopassi, delle fontane e dei portici.

Nell'effettuazione del servizio di pulizia manuale è compresa la vuotatura dei cestini porta rifiuti posizionati su tutto il territorio comunale, con sostituzione a cura del gestore dei sacchi in essi contenuti.

I suddetti servizi sono effettuati in maniera periodica e programmata per zone comunali (zone esterne e zona centrale). Il servizio è eseguito dall' "operatore ecologico", al quale spetta il servizio di pulizia manuale delle vie, strade, marciapiedi, aiuole di limitate dimensioni limitrofe alle strade e marciapiedi, piazze nonché la vuotatura dei cestini portarifiuti all'interno della propria zona di pertinenza, secondo uno specifico programma di lavoro settimanale.

Al termine degli interventi di pulizia, le aree risultano sgombre da detriti, foglie, carte, bottiglie, lattine e rifiuti di qualsiasi genere.

Il gestore garantisce inoltre:

- Lo spazzamento preventivo e successivo delle aree adibite a pubblici mercati ordinari e straordinari nei giorni di effettuazione degli stessi;
- Lo spazzamento preventivo e successivo, in occasione manifestazioni e/o iniziative con occupazione di suolo pubblico.

#### **Servizio di raccolta rifiuti abbandonati**

La raccolta, lo sgombero ed il trasporto di rifiuti di qualunque natura e provenienza, giacenti sul suolo (strade ed aree pubbliche o sulle strade ed aree private comunque soggette ad uso pubblico), è effettuata dal gestore nel normale servizio di pulizia strade (con una procedura dedicata, attivata su richiesta della A.C.).

Non sono da intendersi come rifiuti abbandonati i rifiuti esposti dagli utenti in occasione dei servizi di raccolta domiciliari e non raccolti nel turno di raccolta dedicato in quanto valutati non conformi (questi ultimi rifiuti devono essere gestiti secondo le modalità specificamente definite per le raccolte domiciliari).

## **4.2 MODALITÀ DI EFFETTUAZIONE DI ALTRI SERVIZI**

### **Raccolte non ordinarie**

In occasione di manifestazioni e/o iniziative con occupazione di suolo pubblico, il gestore colloca idonei contenitori per la raccolta delle tipologie di rifiuto in esse prodotte e provvede al loro regolare svuotamento, nonché al conferimento dei rifiuti raccolti presso i consueti impianti di recupero/smaltimento.

La collocazione di detti contenitori avviene nei tempi, nei giorni e con le modalità concordate di volta in volta con l'ufficio tecnico comunale.

5. ALLEGATO 1 - OBBLIGHI DI SERVIZIO PREVISTI PER CIASCUNO SCHEMA REGOLATORIO

Obbligo	Schema I	Schema II	Schema III	Schema IV
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione	SI	SI	SI	SI
Modalità di attivazione del servizio	SI	SI	SI	SI
Modalità per la variazione o cessazione del servizio	SI	SI	SI	SI
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati	SI	SI	SI	SI
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online	n.a.	SI	SI	SI
Obblighi di servizio telefonico	SI	SI	SI	SI
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti	SI	SI	SI	SI
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi	SI	SI	SI	SI
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare	SI	SI	SI	SI
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità	SI	SI	SI	SI
Predisposizione di un programma delle attività di raccolta e trasporto	SI	SI	SI	SI
Predisposizione di un piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità*	n.a.	n.a.	SI	SI
Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto	n.a.	n.a.	n.a.	SI
Predisposizione di un programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade	SI	SI	SI	SI
Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade	n.a.	n.a.	n.a.	SI
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani	SI	SI	SI	SI

\*(per le gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, ovvero anche laddove l'implementazione di tali sistemi non assicuri un'adeguata copertura del territorio servito)

5.1 ALLEGATO 2 - LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ CONTRATTUALE E TECNICA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

Standard generali	Schema I	Schema II	Schema III	Schema IV
Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta consegnate all'utente entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta consegnate all'utente entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a reclami scritti inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di reclami, ovvero di richieste inoltrate al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte ricevute dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, inoltrate all'utente, entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, inviate entro sessanta (60) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Tempo medio di attesa tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico)	n.a.	Solo registrazione	Solo registrazione	<=240 secondi
Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti effettuati entro centoventi (120) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata entro quindici (15) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare con tempo di intervento entro quindici (15) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%

Standard generali	Schema I	Schema II	Schema III	Schema IV
Puntualità del servizio di raccolta e trasporto	n.a.	n.a.	80%	90%
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra -riempiti	n.a.	n.a.	80%	90%
Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto non superiori a ventiquattro (24) ore	n.a.	n.a.	n.a.	85%
Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade	n.a.	n.a.	80%	90%
Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade non superiore a ventiquattro (24) ore	n.a.	n.a.	n.a.	85%
Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro quattro (4) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	n.a.	70%	80%	90%