



V Settore

Ambiente, Protezione Civile e Boschi Comunali

Carta dei Servizi

Servizio di Raccolta Differenziata, Trasporto e Smaltimento dei Rifiuti Urbani

Comune di Piazza Armerina (EN)

Affidato a General Montaggi Società Cooperativa a Responsabilità Limitata

Società d'ambito ai sensi dell'art. 15 della L.R. 9/2010: SRR ATO 4 Caltanissetta Provincia Sud

1. Premessa

Il presente documento costituisce la Carta dei Servizi del servizio di raccolta differenziata, trasporto e smaltimento dei rifiuti urbani nel Comune di Piazza Armerina. Il servizio è disciplinato dal modello di gestione regionale introdotto dalla Legge Regionale n. 9/2010 e rientra nell'ambito della SRR ATO 4 Caltanissetta Provincia Sud. La gestione operativa è affidata alla General Montaggi Società Cooperativa a Responsabilità Limitata, che opera nel rispetto delle normative vigenti e dei principi di trasparenza, efficienza e tutela ambientale.

L'ufficio comunale competente per il servizio è il V Settore - Ambiente, Protezione Civile e Boschi Comunali**, che garantisce il coordinamento e la supervisione delle attività legate alla gestione dei rifiuti nel territorio comunale.

2. Obiettivi e Principi

Il servizio si basa su principi fondamentali quali:

- Qualità ed efficienza nella gestione dei rifiuti
- Trasparenza nei rapporti con i cittadini
- Sostenibilità ambientale attraverso il corretto smaltimento dei rifiuti
- Partecipazione e coinvolgimento della cittadinanza

3. Servizi Offerti

La gestione dei rifiuti urbani comprende:

- Raccolta differenziata porta a porta per le frazioni di rifiuto (organico, plastica, carta, vetro, metalli)
- Raccolta rifiuti ingombranti su richiesta
- Gestione dei centri di raccolta, incluso il Centro Comunale di Raccolta di c.da Bellia
- Trasporto e smaltimento presso impianti autorizzati



V Settore

Ambiente, Protezione Civile e Boschi Comunali

- Conferimento presso l'Ecostazione di via Manzoni, realizzata in collaborazione con Legambiente – Sezione di Piazza Armerina, dove gli utenti possono consegnare i propri rifiuti domestici ben differenziati ottenendo in cambio buoni spesa. Il personale dell'Ecostazione è a disposizione per fornire informazioni sulla corretta raccolta differenziata e sul conferimento dei rifiuti al servizio pubblico.

4. Modalità di Accesso al Servizio

I cittadini possono accedere al servizio mediante:

- Calendari di raccolta disponibili presso il Comune e online
- Prenotazione per il ritiro degli ingombranti via telefono o sito web
- Utilizzo dei centri di raccolta, incluso il Centro Comunale di Raccolta di c.da Bellia
- Conferimento presso l'Ecostazione di via Manzoni, con la possibilità di ottenere buoni spesa in cambio

5. Impegni della Società e Diritti dei Cittadini

- La General Montaggi si impegna a garantire un servizio efficace e puntuale, rispettando le disposizioni normative.
- I cittadini hanno il diritto di ricevere informazioni chiare, di segnalare disservizi e di contribuire attivamente alla corretta gestione dei rifiuti.

6. Contatti e Segnalazioni

Per informazioni e richieste, è possibile contattare:

- Comune di Piazza Armerina – V Settore - Ambiente, Protezione Civile e Boschi Comunali
- Email: protocollo@comunepiazzaarmerina.it
- General Montaggi Società Cooperativa – Vedi riferimenti negli allegati

7. Norme e regolamenti di riferimento

- Decreto Legislativo 3 aprile 2006, n. 152, parte quarta
- Legge Regionale n. 9 del 08/04/2010
- Ordinanza del Presidente della Regione Siciliana n. 5/rif del 07.06.2019
- Disposizione attuativa del Presidente della Regione Siciliana n. 26 dell'11.07.2026
- Regolamento comunale per la disciplina dei servizi di smaltimento dei rifiuti urbani, approvato con Deliberazione del Consiglio Comunale n. 53 del 09.10.2000
- Regolamento comunale per la pratica del compostaggio domestico, approvato con Deliberazione del Consiglio Comunale n. 26 del 01.07.2019
- Regolamento comunale per la pratica del compostaggio di comunità, approvato con Deliberazione del Consiglio Comunale n. 27 del 01.07.2019

Regolamento comunale per la pratica del compostaggio locale (compostaggio di prossimità), approvato con Deliberazione del Consiglio Comunale n. 28 del 01.07.2019



Comune di Piazza Armerina
Provincia di Enna



www.comune.piazzaarmerina.en.it

V Settore

Ambiente, Protezione Civile e Boschi Comunali

8. Questionario di Gradimento e Suggerimenti

Al fine di migliorare continuamente il servizio, i cittadini sono invitati a compilare un questionario di gradimento disponibile online sul sito del Comune o in formato cartaceo presso l'Ufficio del V Settore.

9. Modulo per Reclami

Qualora si riscontrino disservizi o problemi legati alla gestione dei rifiuti urbani, i cittadini possono presentare un reclamo compilando il seguente modulo e inviandolo ai recapiti indicati:



V Settore

Ambiente, Protezione Civile e Boschi Comunali

Questionario di Gradimento e Suggerimenti

il questionario è richiesto in forma anonima

1. Quanto sei soddisfatto del servizio di raccolta differenziata porta a porta?

- Molto soddisfatto
- Soddisfatto
- Poco soddisfatto
- Per niente soddisfatto

2. Il calendario di raccolta è chiaro e facile da seguire?

- Sì
- No

3. Hai riscontrato difficoltà nel prenotare il ritiro dei rifiuti ingombranti?

- Sì
- No

4. Come valuti la pulizia e l'organizzazione dei centri di raccolta, inclusi il Centro Comunale di Raccolta di c.da Bellia e l'Ecostazione di via Manzoni?

- Ottima
- Buona
- Sufficiente
- Insufficiente

5. Quanto sei soddisfatto dei servizi resi dall'Ecostazione?

- Molto soddisfatto
- Soddisfatto
- Poco soddisfatto
- Per niente soddisfatto

6. Hai suggerimenti per migliorare il servizio? Scrivili nello spazio sottostante



Comune di Piazza Armerina
Provincia di Enna



www.comune.piazzaarmerina.en.it

V Settore

Ambiente, Protezione Civile e Boschi Comunali

Invio del Questionario

Il questionario compilato può essere:

- Consegnato presso l'Ufficio del V Settore - Ambiente, Protezione Civile e Boschi Comunali.
- Inviato via email a protocollo@comunepiazzaarmerina.it

Il questionario sarà stampato e utilizzato in forma anonima. Non sarà annotata alcuna informazione circa l'identità di chi lo ha compilato e/o trasmesso.



V Settore

Ambiente, Protezione Civile e Boschi Comunali

Informativa ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE n. 2016/67
(da allegare al modulo di reclamo qualora non sia stato prodotto in forma anonima)

TRATTAMENTO DI DATI PERSONALI ALL'INTERNO DEL COMUNE DI PIAZZA ARMERINA

V SETTORE AMBIENTE

Ai sensi dell'art. del Regolamento UE n. 2016/679 (di seguito "GDPR 2016/679"), recante disposizioni a tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali, desideriamo informarLa che i dati personali da Lei forniti formeranno oggetto di trattamento nel rispetto della normativa sopra richiamata e degli obblighi di riservatezza cui è tenuto l'ente.

1. Titolare del trattamento

Il Titolare del trattamento è il Comune di Piazza Armerina, con sede legale in Via Atrio Fundrò, 2 a Piazza Armerina.

Per quanto attiene i dati trattati dal V Settore del Comune di Piazza Armerina-Settore Ambiente si individua come Responsabile del trattamento il Dott. Mauro Angelo Mirci, C.F. MRCMNG68M06G580G m.mirci@comunepiazzaarmerina.it PEC ambiente@pec.comunepiazzaarmerina.it

2. Responsabile della protezione dei dati (DPO)

Il responsabile della protezione dei dati (DPO) nominato è l'ing. **Santi Monasteri** mail santi.monasteri@qsm.it, PEC santi.monasteri@ingpec.eu

3. Oggetto del trattamento

Il Titolare del trattamento tratta i dati necessari all'esecuzione dei propri compiti connessi all'esercizio dei propri pubblici poteri, ivi incluse le finalità di archiviazione, di ricerca storica e di analisi per scopi statistici.

I dati da Lei forniti verranno trattati nel rispetto dei principi di correttezza, liceità e trasparenza e nei limiti previsti dalle norme vigenti e dai provvedimenti o autorizzazioni del Garante per la protezione dei dati personali, per espletare adempimenti derivanti dal proprio ruolo istituzionale ed i poteri conferiti all'Amministrazione Comunale.

Il trattamento, che sarà effettuato con modalità manuali o informatizzate, potrà dunque riguardare anche "categorie particolari" di dati personali rientranti nel novero dei dati "sensibili" (es. l'eventuale adesione a partiti o sindacati, lo stato di salute) e "giudiziari" (es. certificati del casellario giudiziale, eventuali cessioni del quinto a seguito di ordinanza giudiziaria).

4. Finalità del trattamento e base giuridica del trattamento

I dati personali da Lei forniti sono necessari per lo svolgimento del rapporto lavorativo e per l'esercizio del diritto di difesa.

I Suoi Dati personali sono trattati, senza suo previo consenso (art. 6 lett. b), c) GDPR), per le sole finalità che rientrano nei compiti istituzionali del Comune di Piazza Armerina, per gli adempimenti previsti da norme di legge o di regolamento. Nell'ambito di tali finalità, il trattamento può riguardare dati necessari per la gestione



V Settore

Ambiente, Protezione Civile e Boschi Comunali

dei rapporti con il Comune di Piazza Armerina, nonché per consentire un'efficace comunicazione istituzionale o per adempiere ad eventuali obblighi contrattuali.

5. Modalità di trattamento e conservazione

Il trattamento sarà effettuato per mezzo delle operazioni indicate all'art. 4 GDPR e potrà avvenire sia mediante sistemi informatici (cloud, internet, intranet, computer e dispositivi mobili) e processi automatizzati, sia in modalità cartacea (archivi).

I dati saranno conservati nelle banche dati del Titolare per il solo tempo strettamente necessario al raggiungimento delle finalità per cui sono stati raccolti e trattati, in conformità alla legge e secondo quanto sopra precisato, ad eccezione dei casi in cui la normativa vigente non richieda la conservazione dei tuoi dati per periodi più lunghi.

In particolare, i dati personali inerenti all'anagrafica e i dati di carriera dei dipendenti saranno conservati illimitatamente in base agli obblighi di archiviazione imposti dalla normativa vigente. I dati relativi ad eventuali procedimenti disciplinari saranno conservati illimitatamente relativamente al provvedimento finale definitivo e per 5 anni in caso di revoca o annullamento del provvedimento finale. I restanti dati, raccolti per l'utilizzo dei servizi e per le comunicazioni, saranno conservati per il tempo consentito dalla normativa vigente e dal Piano di conservazione e scarto della Soprintendenza regionale.

Oltre tale termine i dati potranno essere conservati con accesso limitato ai soli fini della difesa in sede civile e penale per eventuali controversie con l'interessato.

6. Accesso ai Dati

I Dati raccolti saranno trattati per le finalità di cui sopra da dipendenti e/o collaboratori del Titolare nella loro qualità di incaricati del trattamento e/o referenti interni del trattamento e/o amministratori di sistema. Saranno trattati da soggetti terzi (ad esempio, consulenti del lavoro, banche, affiliati) ove svolgano attività in outsourcing per conto del Titolare, nella loro qualità di responsabili esterni del trattamento.

7. Comunicazione dei Dati

I dati trattati per le finalità di cui sopra sono accessibili ai dipendenti e collaboratori del Titolare, assegnati ai competenti uffici del Comune, che, nella loro qualità di soggetti espressamente designati al trattamento dei dati e/o amministratori di sistema e/o autorizzati al trattamento sono stati, a tal fine, adeguatamente istruiti dal Titolare.

I dati personali possono essere comunicati (cioè resi conoscibili a soggetti determinati, in qualunque forma, anche mediante la messa a disposizione, consultazione o mediante interconnessione) ai soggetti previsti dalla legge.

Si informa che il Titolare potrà comunicare i Suoi Dati ad Enti pubblici per ottemperare agli obblighi previsti da leggi, regolamenti o dalla normativa comunitaria ovvero imposti dalle Autorità, che li tratteranno nella loro qualità di titolari autonomi del trattamento.

La gestione e la conservazione dei dati personali raccolti dal Comune di Piazza Armerina avvengono su server ubicati all'interno dell'Ente e/o in cloud e/o su server esterni di fornitori dei servizi online che, ai soli fini della prestazione richiesta, potrebbero venire a conoscenza dei dati personali degli interessati e che saranno debitamente nominati come Responsabili esterni del trattamento a norma dell'art. 28 del GDPR.

8. Natura del conferimento dei Dati e conseguenze del rifiuto

Il conferimento dei dati da parte Sua ha natura obbligatoria e i dati sono indispensabili per l'adempimento degli obblighi legali o contrattuali derivanti dal contratto in corso o da eventuali futuri rapporti.

Il rifiuto di conferimento dei propri dati personali, quando questo è necessario, comporta ad esempio l'impossibilità di ottenere un'autorizzazione/concessione o l'erogazione del servizio richiesto, inoltre potrà comportare l'applicazione di sanzioni amministrative e l'accertamento d'ufficio dei dati necessari ai procedimenti e alle funzioni previste dalla legge.



V Settore

Ambiente, Protezione Civile e Boschi Comunali

Mentre quando è facoltativo, il mancato conferimento comporta l'impossibilità di utilizzare la collaborazione dei cittadini per migliorare i servizi offerti dall'Ente.

9. Categorie particolari di dati personali

Per le finalità di trattamento sopra indicate il Comune di Piazza Armerina potrebbe trattare, nell'ambito di alcuni servizi erogati a favore dei cittadini, categorie particolari di dati, ai sensi dell'art. 9 par. 2 lett) g) e dell'art. 10 del Regolamento, che possano rivelare:

- l'origine razziale o etnica;
- l'appartenenza sindacale;
- lo stato di salute o la vita sessuale,
- l'orientamento sessuale;
- eventuali condanne penali e reati.

Il trattamento dei suddetti dati particolari è necessario per motivi di interesse pubblico rilevante espressamente riconosciuti dall'art. 2-sexies, comma 2), lett. dd) del D.lgs 196/2003. Il trattamento dei dati relativi a condanne penali e reati è consentito ai sensi dell'art.2 octies, comma 3, lett.a) del D.lgs 196/2003 come integrato dal D.Lgs 101/2018.

10. Diritti dell'interessato

In ogni momento, Lei potrà esercitare, ai sensi degli articoli dal 15 al 22 del Regolamento UE n. 2016/679, il diritto di:

- a) chiedere la conferma dell'esistenza o meno di propri dati personali;
- b) ottenere le indicazioni circa le finalità del trattamento, le categorie dei dati personali, i destinatari o le categorie di destinatari a cui i dati personali sono stati o saranno comunicati e, quando possibile, il periodo di conservazione;
- c) ottenere la rettifica e la cancellazione dei dati;
- d) ottenere la limitazione del trattamento;
- e) ottenere la portabilità dei dati, ossia riceverli da un titolare del trattamento, in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico, e trasmetterli ad un altro titolare del trattamento senza impedimenti;
- f) opporsi al trattamento in qualsiasi momento ed anche nel caso di trattamento per finalità di marketing diretto;
- g) opporsi ad un processo decisionale automatizzato relativo alle persone fisiche, compresa la profilazione.
- h) chiedere al titolare del trattamento l'accesso ai dati personali e la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che lo riguardano o di opporsi al loro trattamento, oltre al diritto alla portabilità dei dati;
- i) revocare il consenso in qualsiasi momento senza pregiudicare la liceità del trattamento basata sul consenso prestato prima della revoca;
- j) proporre reclamo a un'autorità di controllo.

L'interessato potrà esercitare tutti i diritti di cui sopra contattando il Titolare del trattamento, inviando una e-mail a info@pec.comunepiazzaarmerina.it o contattando il DPO del Comune di Piazza Armerina alla mail santi.monasteri@qsm.it o PEC santi.monasteri@ingpec.eu

Al fine di garantire la protezione delle informazioni personali dell'interessato, potremmo aver bisogno di richiedere ulteriori informazioni specifiche, che confermino l'identità dell'interessato richiedente e garantirne così il diritto di accesso alle informazioni (o a esercitare uno qualsiasi degli altri diritti) solamente a persone



V Settore

Ambiente, Protezione Civile e Boschi Comunali

aventi il diritto di ricevere tali comunicazioni. Si tratta di un'altra misura di sicurezza idonea alla protezione dei dati personali.

La richiesta di accesso alle proprie informazioni personali (o per esercitare uno dei diritti sopraindicati) è gratuito. Tuttavia, se la richiesta fosse chiaramente infondata o eccessiva potremmo addebitare un contributo spese ragionevole tenendo conto dei costi amministrativi sostenuti per fornire le informazioni oppure rifiutarci di soddisfare la richiesta in tali circostanze.

L'interessato che ritiene che il trattamento dei dati operato dal Comune di Piazza Armerina abbia violato le disposizioni del Regolamento, può proporre reclamo all'Autorità Garante per la protezione dei dati personali, in base all'articolo 77 del GDPR.

Ai sensi dell'art.144 del D. Lgs 196/2003, come modificato dal D. Lgs 101/2018, chiunque può rivolgere all'autorità Garante una mera segnalazione.

Io sottoscritto/a dichiaro di aver ricevuto l'informativa che precede.

Luogo, li

Io sottoscritto/a alla luce dell'informativa ricevuta

esprimo il consenso **NON esprimo il consenso** al trattamento dei miei dati personali inclusi quelli considerati come categorie particolari di dati.

esprimo il consenso **NON esprimo il consenso** alla comunicazione dei miei dati personali d'enti pubblici e società di natura privata per le finalità indicate nell'informativa.

esprimo il consenso **NON esprimo il consenso** al trattamento delle categorie particolari dei miei dati personali così come indicati nell'informativa che precede.

Titolare del trattamento

Interessato

.....

.....



**CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI
GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI**

**COMUNE DI
PIAZZA ARMERINA**

PREMESSA

La nuova regolazione sulla qualità del servizio rifiuti, introdotta dall'ARERA con la delibera n. 15 del 18 gennaio 2022, pone in capo all'Ente territorialmente competente (di seguito ETC) l'obbligo di approvare per ogni gestione un'unica Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani. In caso di pluralità di gestori dei singoli servizi, l'ETC dovrà anche integrare in un unico testo

coordinato i contenuti delle Carte di qualità predisposte dai singoli gestori ciascuno per i servizi di rispettiva competenza.

La Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani dovrà poi:

- essere pubblicata sul sito web del gestore del servizio integrato, ovvero di ciascun gestore dei singoli servizi che lo compongono;
- essere conforme alle disposizioni del TQRIF allegato alla sopracitata delibera 15/2022;
- indicare il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori;
- contenere, con riferimento a ciascun servizio, l'indicazione degli obblighi di servizio, degli indicatori e dei relativi standard di qualità contrattuale e tecnica previsti dall'Autorità, nonché degli standard ulteriori o migliorativi previsti dall'Ente territorialmente competente.

CHE COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

La Carta dei Servizi rappresenta il documento con cui il Comune di Piazza Armerina, descrive agli utenti le modalità di svolgimento delle attività del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani.

A tale scopo nella Carta della qualità sono indicati in particolare:

- i principi fondamentali cui deve attenersi il gestore nella gestione del servizio rifiuti urbani;
- gli standard di qualità del servizio che il gestore si impegna a rispettare nel condurre le proprie attività;
- il rapporto tra il gestore e gli utenti per quanto riguarda i diritti di partecipazione ed

informazione di questi;

- le procedure di reclamo attivabili da parte degli utenti stessi.

La Carta della Qualità Unica del servizio integrato dei rifiuti urbani, approvata dall'Ente Territorialmente Competente, è disponibile sui seguenti siti web:

Gestore/Comune	Attività svolta	Sito Web
Comune di Piazza Armerina	Attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti.	https://servizi.comune.piazzaarmerina.en.it/zf/index.php/trasparenza/index/index/categoria/127
General Montaggi Soc. Coop.	Attività di raccolta e trasporto	/

RIFERIMENTI NORMATIVI

I principali riferimenti normativi sono:

- D.P.C.M. del 27/01/94, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" pubblicato nella G.U. 22 febbraio 1994, n. 43;
- D.P.C.M. del 19/05/1995 "Schema generale di riferimento della Carta dei servizi pubblici sanitari" pubblicato nella G.U. 31 maggio 1995, n. 125 e nel quale sono emanati schemi generali di riferimento di Carte di Servizi pubblici;
- D.L. 30/07/1999 n. 286 "Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59" pubblicato nella G.U. 18 agosto 1999, n. 193, che prevede (Art. 11) 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 dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;
- Legge 27 luglio 2000, n. 212 "Statuto dei diritti del contribuente";

- Direttiva 24/03/2004 della Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento Funzione Pubblica "Rilevazione della qualità percepita dai cittadini", pubblicata in G.U. del 5 aprile 2004, n. 80;
- Legge 24/12/2007 n. 244, pubblicata in G.U. del 28 dicembre 2007, n. 300 e che prevede (Art. 2, comma 461) l'obbligo per il soggetto Gestore di redigere e pubblicare la Carta dei Servizi in conformità a intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel Contratto di Servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie nonché le modalità di ristoro dell'utenza.
- 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. Questo Decreto prevede, fra l'altro, 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;
- 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;

- Delibera ARERA n. 444/2019/R/rif Disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati;
- Delibera ARERA n. 15/2022/R/rif Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF).

CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

INFORMAZIONI SUI GESTORI DEL SERVIZIO INTEGRATO

Nella tabella che segue, i gestori dei singoli servizi che compongono il perimetro gestionale, assoggettato alla deliberazione ARERA n. 15/2022/R/RIF, per l'ambito tariffario in questione:

Attività	Gestore/Comune
Attività di raccolta e trasporto;	General Montaggi Soc. Coop.
Attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti.	Comune di Piazza Armerina

TERRITORIO SERVITO

Il territorio e l'ambito tariffario a cui si applica la presente Carta della Qualità è il Comune di Piazza Armerina

SCELTA DELLO SCHEMA REGOLATORIO

Il Comune di Piazza Armerina, sulla base del livello qualitativo previsto del servizio svolto dal Comune e dagli altri gestori dei singoli servizi, e descritto nella presente Carta della Qualità, individua il proprio posizionamento nello schema regolatorio indicato nella tabella seguente:

SCHEMI REGOLATORI		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	QUALITÀ CONTRATTUALE = NO	SCHEMA I	SCHEMA III
IN MATERIA DI QUALITÀ CONTRATTUALE		LIVELLO QUALITATIVO MINIMO	LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO
		SI	NO
	QUALITÀ CONTRATTUALE = SI	SCHEMA II	SCHEMA IV
		LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO	LIVELLO QUALITATIVO AVANZATO
	NO	NO	

L'Ente territorialmente competente, anche su proposta motivata del gestore, può determinare eventuali obblighi di servizio e standard di qualità migliorativi e ulteriori rispetto a quelli previsti nello schema regolatorio di riferimento.

CERTIFICAZIONI E SISTEMI DI QUALITÀ

Di seguito per ogni singolo gestore sono riportate tutte le certificazioni ottenute inerenti al tema della qualità e dei sistemi di gestione aziendali:

GENERAL MONTAGGI SOC. COOP.	
Certificazione	Norma
Sistema di Gestione per la Qualità	UNI EN ISO 9001
Sistema di Gestione Ambientale	UNI EN ISO 14001

Sistemi di gestione della salute e della sicurezza sul lavoro	UNI EN ISO 45001
Sistemi di gestione Etica e responsabilità Sociale	SA 8000

I PRINCIPI FONDAMENTALI

I gestori dell'ambito tariffario indicato al precedente punto, garantiscono che i servizi e le attività previsti nella presente Carta della Qualità siano gestiti rispettando i seguenti principi fondamentali.

Rispetto delle normative ed onestà

I servizi e le attività previsti nella presente carta siano gestiti secondo le migliori tecnologie e modalità operative, e comunque nel rispetto delle regole e dei principi generali previsti dalla vigente regolazione.

Eguaglianza

L'erogazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani ed assimilati è ispirata al rispetto del principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione fra gli stessi per motivi di sesso, razza, religione, ecc. Viene garantita la parità di trattamento nello svolgimento del servizio prestato fra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie o fasce di utenti, nei limiti resi possibili dalle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale gestito, comunque impegnandosi a raggiungere, previa adeguata programmazione, il medesimo livello di servizio reso agli utenti in tutto il territorio di competenza. I gestori si impegnano a prestare particolare attenzione, nell'erogazione del servizio, nei confronti dei soggetti diversamente abili, anziani ed appartenenti a fasce sociali deboli, conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.

A tale scopo il gestore provvede a:

- **organizzare e mantenere attivo un sito web** funzionante ed accessibile, nel rispetto degli standard internazionali. Per "accessibilità" si intende un insieme di tecniche ed applicazioni progettuali volte a rendere i contenuti informativi di un sito Web raggiungibili e fruibili dal maggior numero di soggetti, cercando di eliminare, per quanto possibile, gli ostacoli, di tipo tecnologico (computer non aggiornati, compatibilità con

differenti browser e risoluzioni video) e relativi alle disabilità (difficoltà visive);

- **garantire** per quanto possibile ***l'accesso alle informazioni anche agli utenti stranieri***, predisponendo appositi sistemi di agevolazione per l'accesso ai servizi amministrativi e commerciali quali la possibilità di richiedere/fornire informazioni via mail in diverse lingue (almeno italiano ed inglese), la pubblicazione ed ostensione presso gli sportelli fisici e sul sito internet di opuscoli informativi in diverse lingue contenenti le informazioni di base inerenti al servizio in diverse ecc.);
- **ridurre al minimo**, per quanto possibile, ***l'attesa agli sportelli fisici per le persone disabili***, gli anziani, le donne in evidente stato di gravidanza;
- in occasione di interruzioni programmate o non programmate nell'erogazione del servizio minimizzare il disagio conseguente;
- favorire il pagamento rateizzato delle fatture di importo superiore alla media delle fatture relative ai 24 mesi precedenti (se il dato è disponibile), tenendo presente che, per i Comuni in regime di TARI in cui il riscossore è il gestore le modalità di riscossione sono determinate dal Comune.

Imparzialità

Il servizio viene prestato ispirando il proprio comportamento nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. In funzione di tale obbligo deve essere svolta l'erogazione del servizio e devono essere interpretate le clausole generali e specifiche dei documenti di regolazione dello stesso e la normativa di settore.

Continuità

Viene assicurato un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni secondo le modalità previste nella convenzione di servizio. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, il gestore deve intervenire per risolvere nel più breve tempo possibile il problema, adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile, provvedere, a richiesta, a fornire agli stessi tempestive informazioni sulle motivazioni e la durata del disservizio e garantire le prestazioni indispensabili per la tutela della salute e della sicurezza dell'utente. La mancanza di servizio può essere giustificata solo a cause di forza maggiore (compresi gli impedimenti di terzi), guasti o manutenzioni necessarie a garantire qualità e sicurezza dello stesso, legittime azioni di tutela dei diritti dei lavoratori del settore (con salvaguardia dei minimi di servizio come da specifica normativa).

Partecipazione

La Delibera ARERA 15/2022 pone il cittadino al centro del sistema, garantisce sempre la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, che per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori. L'utente può produrre reclami, memorie e documenti; prospettare osservazioni, cui il gestore è tenuto a dare riscontro. I gestori acquisiscono periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso, secondo le modalità indicate nel prosieguo della presente Carta. L'utente ha comunque diritto di accedere ai documenti ed alle informazioni detenuti dal gestore rispetto ai quali l'utente medesimo vanta un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è chiesto l'accesso, ai sensi di quanto stabilito dagli artt. 22 e ss. della Legge 7 agosto 1990 n. 241 recante "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi" e s.m.i.

Efficienza ed efficacia

Il servizio è erogato in modo da garantirne l'efficienza e l'efficacia nell'ottica del miglioramento continuo, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.

Chiarezza e Comprensibilità

I gestori, nel redigere qualsiasi messaggio nei confronti degli utenti, pongono la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli stessi.

Sicurezza e rispetto di ambiente e salute

I soggetti gestori, nell'attuazione dei propri compiti, si impegnano a garantire, l'efficienza dei mezzi e degli impianti quotidianamente usati, nonché il costante controllo delle emissioni e dispersioni sul suolo, nell'aria e nell'acqua.

Nello svolgimento del servizio e di ogni attività, viene garantita, nei limiti delle proprie competenze, la tutela della salute e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori, nonché la salvaguardia dell'ambiente. I gestori sono tenuti a rispettare, anche per quanto attiene gli appalti, le leggi che disciplinano le attività in tali settori, con particolare riguardo al D. Lgs. 9 aprile 2008, n. 81 in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro. Resta comunque dovere civico e responsabilità degli utenti contribuire alla qualità del servizio adottando comportamenti rispettosi dell'ambiente e del pubblico decoro.

Cortesia

Nello svolgimento delle sue funzioni i gestori si impegnano a garantire agli utenti un rapporto basato sulla cortesia, educazione e rispetto reciproco.

Semplificazione delle procedure

I gestori del servizio si attivano al fine di rendere maggiormente agevole l'accesso alla documentazione semplificando le procedure che gli utenti sono tenuti a seguire.

DESCRIZIONE DEI SERVIZI EROGATI

Attività di raccolta e trasporto

Il gestore delle attività di raccolta e trasporto è la Ditta **GENERAL MONTAGGI SOC. COOP.**

Il calendario di raccolta dei rifiuti è il seguente:

Calendario RD PORTA A PORTA UTENZE DOMESTICHE						
	<i>Lunedì</i>	<i>Martedì</i>	<i>Mercoledì</i>	<i>Giovedì</i>	<i>Venerdì</i>	<i>Sabato</i>
Frazione Residua						
Plastica						
Carta e cartone						
Rifiuti Organici						

Continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto

Il gestore della raccolta e trasporto dei rifiuti si impegna con gli utenti a garantire che il servizio sia il più possibile regolare e continuativo, e lo fa strutturando una mappatura delle diverse aree di raccolta, predisponendo un *“Programma delle attività di raccolta e trasporto”*, dal quale è possibile evincere il calendario dettagliato del servizio.

- Interruzioni del servizio di raccolta e trasporto

In caso di interruzioni del servizio di raccolta e trasporto, rispetto a quanto stabilito nel *“Programma delle attività di raccolta e trasporto”*, queste vengono classificate in base alla estensione della zona fra:

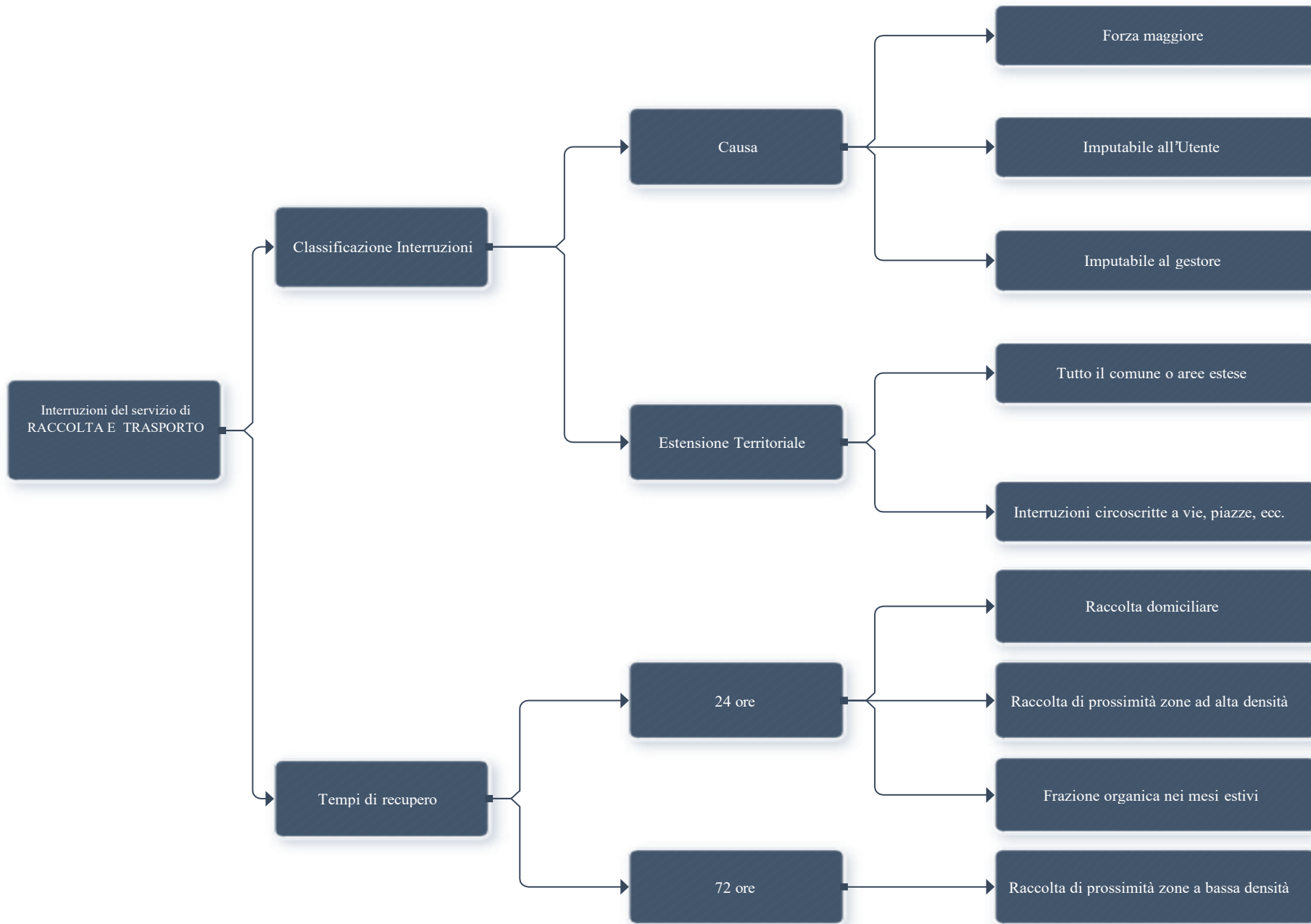
- rilevanti per tutto il comune o comunque in aree estese;
- interruzioni circoscritte.

Ulteriore classificazione viene fatta in base alle motivazioni che hanno determinato le interruzioni:

- Cause di forza maggiore;

- d) Cause imputabili all'utente;
- e) Cause imputabili al gestore (riguardanti tutte quelle che non rientrano nelle categorie a e b).

Il tempo di recupero del servizio è di ventiquattro (24) ore per la raccolta domiciliare, mentre per la raccolta stradale e di prossimità è di ventiquattro (24) ore per le zone con grande densità abitativa e nei mesi estivi per la frazione dell'organico e di settantadue (72) ore per le zone a media o bassa intensità abitativa.



Servizio di ritiro su chiamata

Il Gestore della raccolta e trasporto dei rifiuti garantisce all'utente il ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio senza oneri aggiuntivi.

Il numero dei ritiri gratuiti che l'ente si impegna a garantire è di 2 ritiri settimanali (Lunedì e Venerdì). Il servizio di ritiro su chiamata si estende anche ai rifiuti urbani che per natura o dimensione, non sono compatibili con le modalità di raccolta ordinarie.

Il tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata è di 3 giorni lavorativi, inteso come il tempo fra il ricevimento della richiesta e la data in cui viene effettuato il ritiro; resta all'utente la possibilità di programmare il ritiro in una data successiva ai 15 giorni lavorativi.

L'utente può richiedere il servizio di ritiro utilizzando uno qualsiasi dei punti di contatto messi a disposizione dal gestore, con l'onere di indicare:

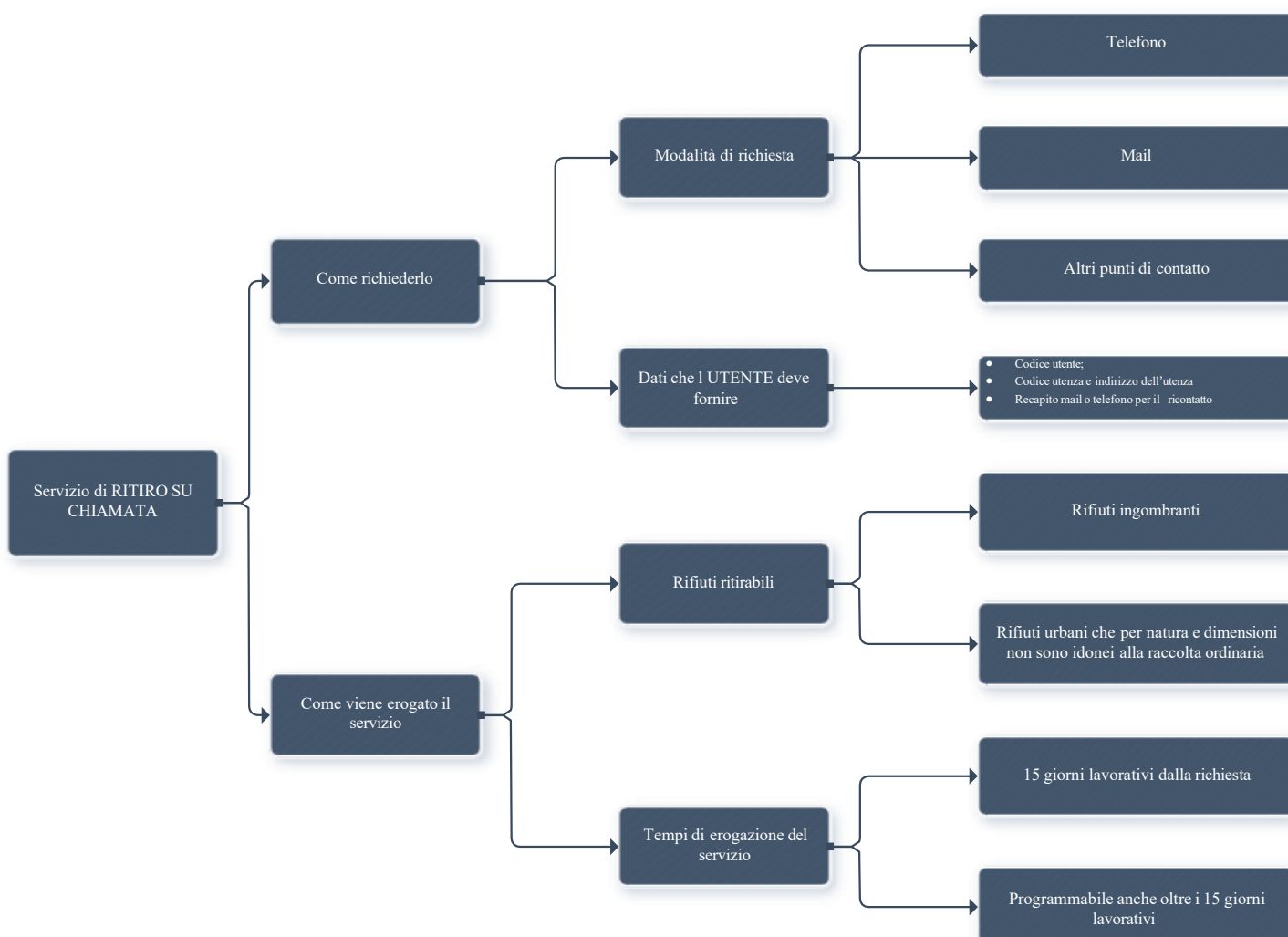
nome, cognome e codice fiscale;

codice utente, codice utenza ed indirizzo del ritiro;

recapito telefonico e di posta elettronica per contatti.

Per l'ottenimento del servizio di ritiro l'utente può utilizzare i seguenti recapiti:

Punti di contatto	Recapito
Denominazione Azienda	GENERAL MONTAGGI SOC. COOP.
Numero Verde	800 010 935
Posta ordinaria	general.montaggi@tiscali.it
PEC	general.montaggi@pec.it



Attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti

Le attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti della Tassa Rifiuti (in seguito TARI) sono svolte direttamente dal Comune di Piazza Armerina.

Sono in capo al Comune le attività organizzative e gestionali della TARI ed in particolare:

- l'attività di accertamento e riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento);
- la gestione del rapporto con gli utenti (inclusa la gestione dei reclami) anche mediante sportelli dedicati o call-center;
- la gestione della banca dati degli utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso;
- l'effettuazione di campagne informative e di educazione ambientale;
- l'implementazione di misure di prevenzione della produzione di rifiuti urbani.

Il gestore garantisce il rispetto degli standard di qualità del servizio erogato. Gli standard sono espressi in giorni lavorativi (sabato e festivi esclusi) e devono intendersi al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni, permessi, adempimenti a carico dell'utente o del Comune se di sua competenza o dell'Ente preposto e fanno riferimento alle date di ricevimento/spedizione apposte dal sistema ufficiale di registrazione del gestore; non viene garantito il rispetto degli standard in caso di eventi fortuiti e di forza maggiore.

Attivazione, variazione e cessazione del servizio

Attivazione del servizio

La richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata dall'utente al gestore delle tariffe e del rapporto con gli utenti **entro 90 giorni solari** dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile presentando l'apposito modulo in uno dei seguenti modi:

Modalità	Recapito
PEC	info@pec.comunepiazzaarmerina.it
E-mail	protocollo@comunepiazzaarmerina.it
Consegna a mano allo sportello sito in	Atrio Fundrò, 1 94015 - Piazza Armerina (EN)
Orari e giorni apertura sportello	lunedì: dalle 09:00 alle 13:00 (Prenotazione) - dalle 15:30 alle 17:30 (Prenotazione) mercoledì: dalle 09:00 alle 13:00 (Prenotazione) - dalle 15:30 alle 17:30 (Prenotazione) venerdì: dalle 09:00 alle 13:00 (Prenotazione)
Sportello online accessibile dal sito internet	https://www.comune.piazzaarmerina.en.it/EG0/EGSCHTST.HBL?en=e1051&MESSA=PUBBLICA

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

Il tempo di risposta da parte del gestore delle tariffe e del rapporto con gli utenti alle richieste di attivazione del servizio è pari a **trenta (30) giorni lavorativi**, calcolati come tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data di invio della risposta scritta.

Entro i 5 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta di attivazione, il gestore provvede alla consegna del kit necessario al conferimento dei rifiuti differenziati; non si considerano le prestazioni erogate successivamente al termine previsto di 5 giorni se dovute al mancato ritiro o all'indisponibilità al ritiro da parte dell'utente. Se risulta necessario un sopralluogo il termine per la consegna è di dieci (10) giorni lavorativi.

Variazione e cessazione

Le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere inviate al gestore

delle tariffe e del rapporto con gli utenti **entro novanta (90) giorni solari** dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione, presentando l'apposito modulo attraverso i medesimi canali di comunicazione previsti per le nuove iscrizioni.

Le richieste di cessazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la cessazione se la relativa richiesta è presentata entro i 90 giorni, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine.

Le richieste di uscita dal servizio pubblico da parte delle utenze non domestiche decorrono dal 1° gennaio dell'anno successivo.

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 presentata entro il termine di 90 giorni, ovvero 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.

Se trattasi di richiesta di uscita dal servizio pubblico da parte di utenze non domestiche, produttrici di rifiuti urbani che conferiscono al di fuori del servizio pubblico e dimostrano di averli avviati al recupero mediante attestazione rilasciata dal soggetto che effettua l'attività di recupero dei rifiuti stessi, e pertanto escluse dalla corresponsione della componente tariffaria rapportata alla quantità dei rifiuti conferiti, la comunicazione deve avvenire non oltre il 30 giugno di ciascun anno.

Il tempo di risposta da parte del gestore delle tariffe e del rapporto con gli utenti alle richieste di variazione e cessazione del servizio è pari a **trenta (30) giorni lavorativi**, calcolati come tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data di invio della risposta scritta.

Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti

L'importo della TARI viene quantificato dal Comune annualmente sulla base delle tariffe approvate dal Consiglio Comunale e viene comunicato con apposito avviso di pagamento recapitato al domicilio fiscale di ogni singolo contribuente (coincidente con la residenza anagrafica, salvo diversa comunicazione) che ha regolarmente denunciato l'occupazione

di un immobile sul territorio comunale mediante la dichiarazione TARI, oppure che sia stato accertato d'ufficio.

Il Comune di Piazza Armerina esercita in forma diretta la riscossione della TARI.

Le informazioni relative alle modalità e periodicità di pagamento degli importi dovuti sono reperibili sul sito del gestore delle tariffe e del rapporto con gli utenti al seguente link:

https://www.comune.piazzaarmerina.en.it/servizi/tributi_finanze_e_contravvenzioni/servizio_24.html

Ulteriore rateizzazione

Il Comune di Piazza Armerina garantisce la possibilità di rateizzare ulteriormente a:

- utenti che dichiarino mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00 di essere beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico, gas, idrico;
- utenti che si trovino in condizioni economiche disagiate individuate secondo i criteri definiti dal Comune;
- qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni.

Nei casi di rateizzazione dovranno essere allegati i bollettini per il pagamento rateale dell'importo dovuto. L'importo della singola rata non potrà comunque essere inferiore ad una soglia minima di cento (100) euro. La richiesta di rateizzazione deve essere presentata dall'utente entro il termine di scadenza per il pagamento del documento di riscossione. Alle rate possono essere aggiunte le maggiorazioni derivanti dagli interessi di dilazione, comunque non superiori al tasso di interesse stabilito dalla BCE, e dagli interessi di mora stabiliti dalla vigente normativa dal giorno di scadenza del termine per il pagamento della rata.

PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE

I punti di contatto con gli utenti che il gestore delle attività di gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti mette a disposizione sono:

Modalità	Recapito
PEC	info@pec.comunepiazzaarmerina.it
E-mail	protocollo@comunepiazzaarmerina.it
Consegna a mano allo sportello sito in	Atrio Fundrò, 1 94015 - Piazza Armerina (EN)
Orari e giorni apertura sportello	<p>lunedì: dalle 09:00 alle 13:00 (Prenotazione) - dalle 15:30 alle 17:30 (Prenotazione)</p> <p>mercoledì: dalle 09:00 alle 13:00 (Prenotazione) - dalle 15:30 alle 17:30 (Prenotazione)</p> <p>venerdì: dalle 09:00 alle 13:00 (Prenotazione)</p>
Sportello online accessibile dal sito internet	https://www.comune.piazzaarmerina.en.it/EG0/EGSCHTST.HBL?en=e1051&MESSA=PUBBLICA

I punti di contatto con gli utenti che il gestore della raccolta e trasporto mette a disposizione sono:

Punti di contatto	Recapito
Numero Verde	800 010 935
PEC	general.montaggi@pec.it
E-mail	general.montaggi@tiscali.it

Ai sensi degli artt. 48 e 49 del TQRIF, per le segnalazioni di situazioni di pericolo inerenti il servizio può essere contattato il numero verde gratuito 800 010 935 messo a disposizione dal gestore GENERAL MONTAGGI SOC. COOP.

Il tempo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento è pari a 4 ore ed è il tempo intercorrente tra l'inizio della conversazione con l'operatore e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato dal gestore per il servizio di pronto intervento.

Le richieste di pronto intervento possono riguardare:

- a) richieste di pronto intervento per la 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;
- b) richieste di pronto intervento riguardanti la rimozione dei rifiuti stradali in seguito a incidenti, laddove ostacolino la normale viabilità o creino situazioni di pericolo;
- c) richieste di pronto intervento per errato posizionamento o rovesciamento dei cassonetti della raccolta stradale e di prossimità o dei cestini, nel caso in cui costituiscano impedimento alla normale viabilità

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

Il gestore del servizio di cui agli articoli 2.2, lettera a), e 2.4 dell'Allegato A TQRIF della delibera Arera n. 15/2022/R/rif classifica come reclami scritti tutte le segnalazioni scritte da parte degli utenti, per le quali non sia agevole definire se si tratti di reclami scritti, richieste di informazioni, o richieste di rettifica degli importi addebitati.

Ai fini della classificazione non sono considerati i casi di sollecito o reiterazione di segnalazioni presentati prima del termine per la risposta.

I tempi di risposta, considerati come tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta scritta e la data di invio all'utente della risposta motivata scritta, sono i seguenti:

- 30 giorni lavorativi per i reclami scritti;
- 30 giorni lavorativi per le richieste di informazioni;
- 60 giorni lavorativi per le richieste di rettifica degli importi addebitati.

Reclami scritti e richieste di informazioni

L'Ente Territorialmente Competente ha disposto l'applicazione delle deroghe di cui al punto 2.4 del TQRIF, pertanto i reclami e le richieste scritte di informazioni relativi alle attività di raccolta e trasporto devono essere inoltrate direttamente al gestore delle suddette attività.

Qualora il Comune riceva reclami e/o richieste relative alle attività di raccolta e trasporto provvederà ad inoltrare il reclamo al gestore attività di raccolta e trasporto entro 5 giorni lavorativi.

I reclami e le richieste di informazioni inerenti **ai servizi di raccolta e trasporto** devono essere presentati alla **GENERAL MONTAGGI SOC. COOP.** mediante il Numero Verde messo a disposizione del gestore: **800 010 935**

I reclami scritti e le richieste di informazioni inerenti **alle attività di gestione tariffe e**

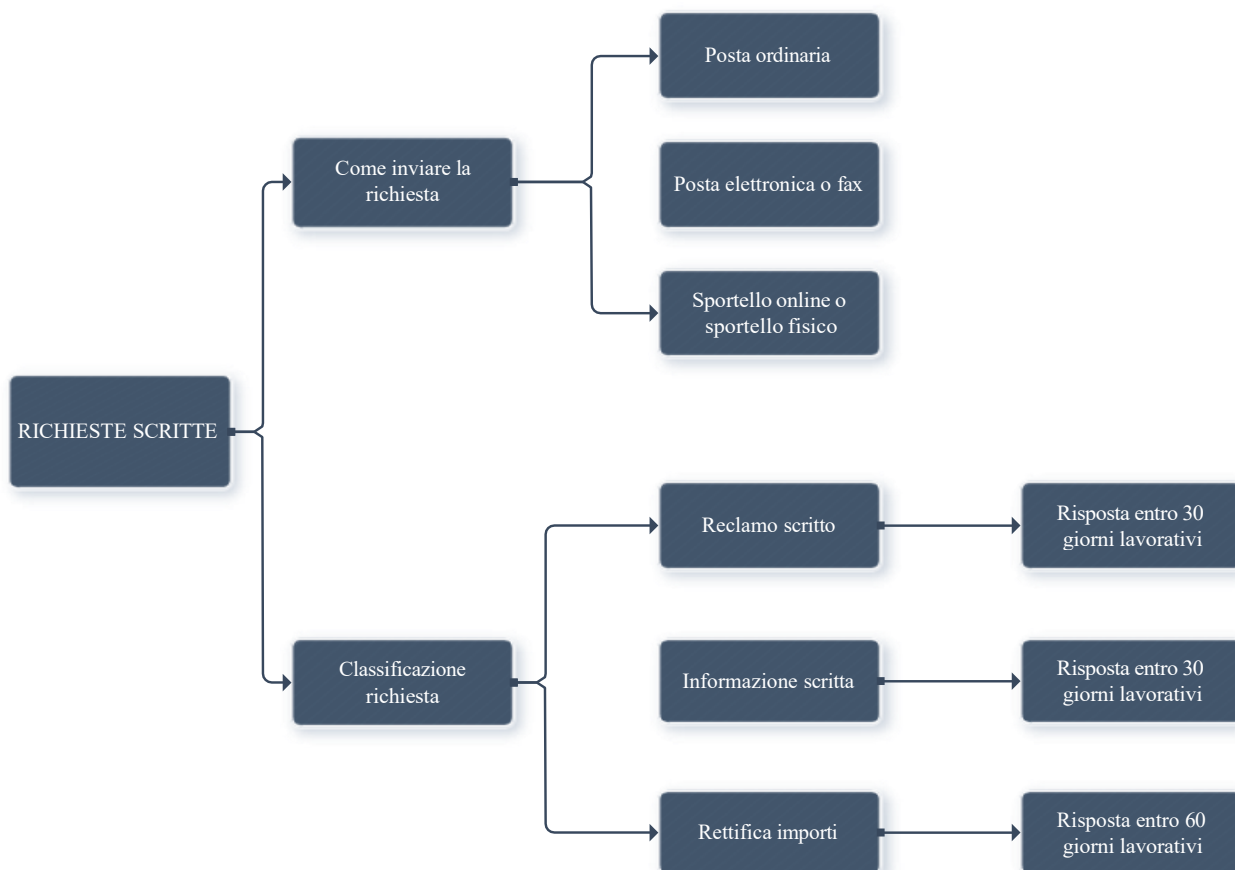
rapporti con gli utenti devono essere presentati al Comune di Piazza Armerina mediante l'invio di una pec al seguente indirizzo:

info@pec.comunepiazzaarmerina.it

Oppure recandosi presso gli sportelli siti in Via Atrio Fundrò, 1 94015 - Piazza Armerina (EN).

L'Utente deve comunicare i propri dati identificativi:

- 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);
- il codice utente;
- l'indirizzo e il codice utenza.



Gli operatori addetti del servizio telefonico o ai punti di contatto indicano all'utente le modalità per la presentazione dei reclami scritti.

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

Il gestore è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile le risposte alle richieste scritte da parte degli utenti, utilizzando una terminologia di uso comune ed indicando gli elementi minimi stabiliti dalla normativa vigente.

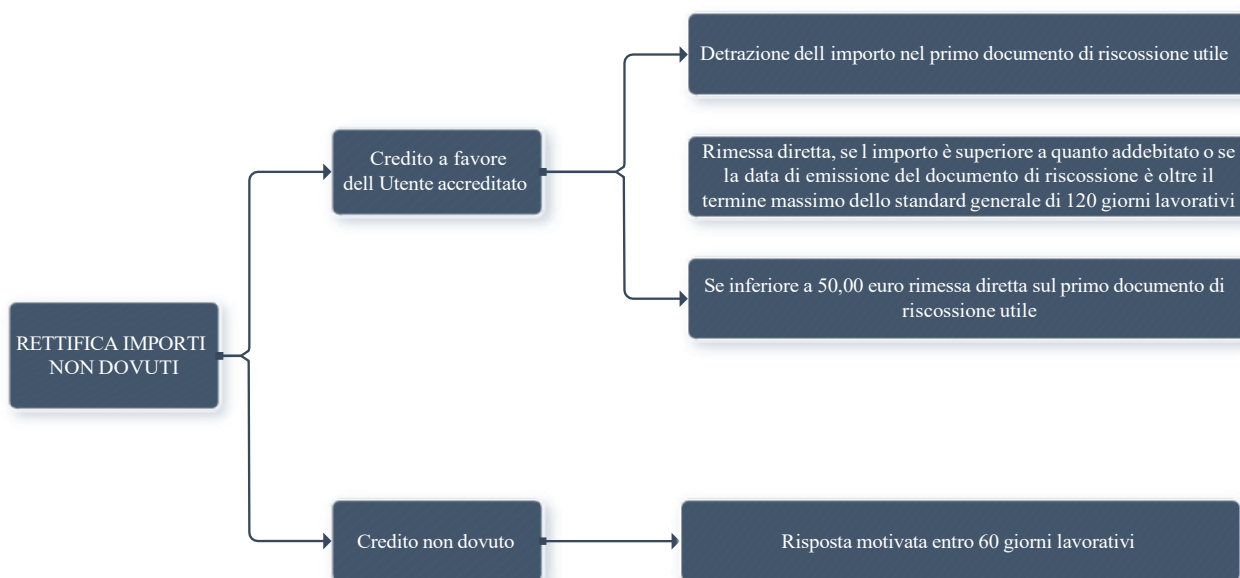
Modalità e tempo di Rettifica degli importi non dovuti

Qualora le verifiche eseguite a seguito della richiesta scritta di rettifica evidenzino un credito a favore dell'utente, il gestore procede ad accreditare l'importo erroneamente addebitato senza ulteriori richieste da parte dell'utente attraverso:

- a) detrazione dell'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile;
- b) rimessa diretta, 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 il rispetto dello standard generale previsto dal TQRIF.

In deroga a quanto previsto dal comma 28.1, lettera b) TQRIF, resta salva la facoltà del gestore di accreditare l'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile nel caso in cui tale importo sia inferiore a cinquanta (50) euro.

Il tempo di rettifica degli importi non dovuti, pari a centoventi (120) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di rettifica inviata dall'utente relativa ad un documento di riscossione già pagato o per il quale è stata richiesta la rateizzazione ai sensi dell'Articolo 27 e la data di accredito della somma erroneamente addebitata.



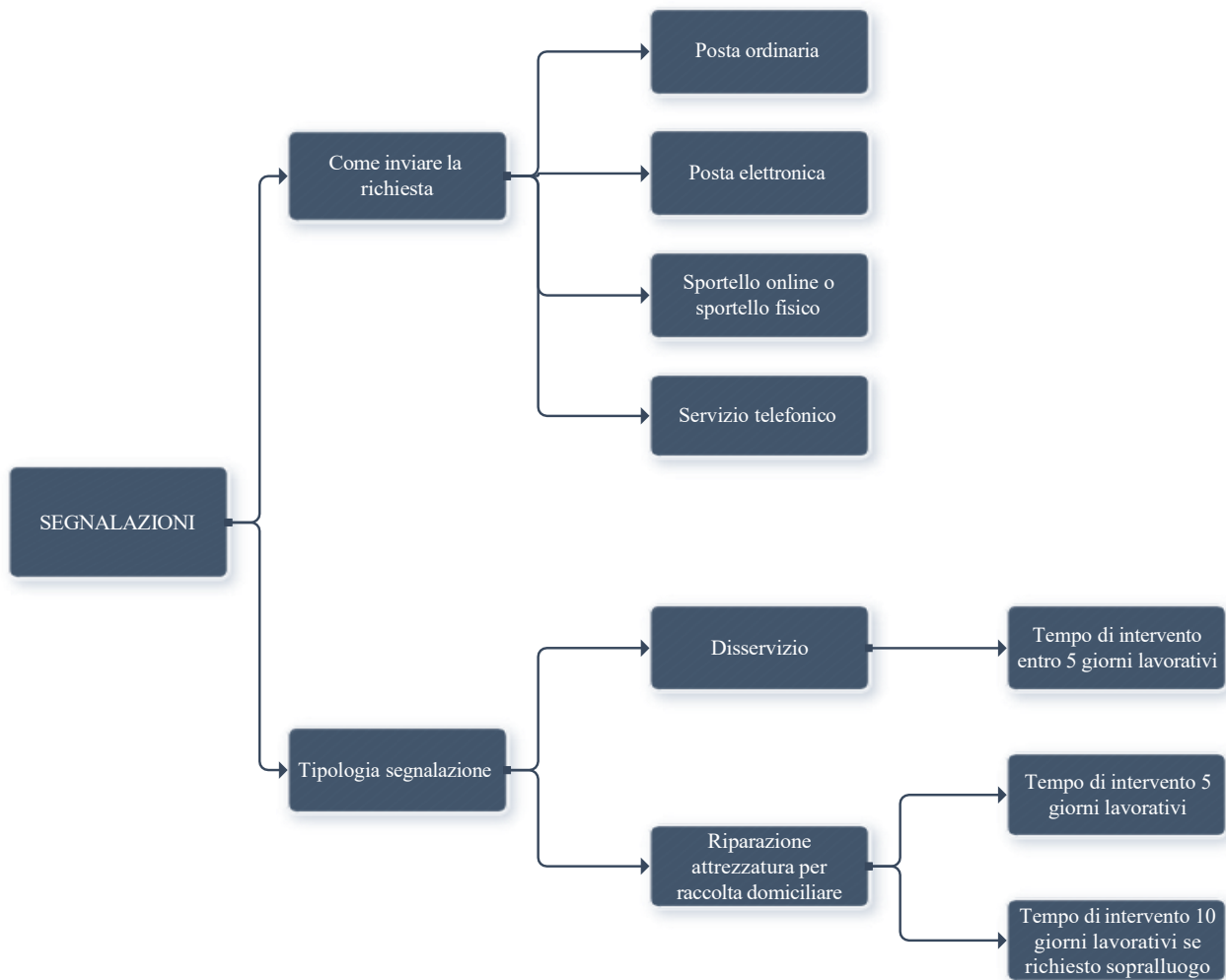
Segnalazioni per disservizi e/o riparazione della attrezzatura di raccolta

L'utente può segnalare eventuali disservizi o richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta al gestore della raccolta e trasporto dei rifiuti, in relazione all'attività di propria competenza, nei seguenti modi:

Modalità	Recapito
Numero Verde	800 010 935
Orari Numero Verde	Dal lunedì al sabato dalle ore 8.30 alle ore 13.30
PEC	general.montaggi@pec.it
E-mail	general.montaggi@tiscali.it

Il tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi è di cinque (5) giorni lavorativi; se è richiesto un sopralluogo il tempo di intervento è di 10 giorni lavorativi.

Il tempo di intervento in caso di richiesta di riparazione delle attrezzature per la raccolta è pari a dieci (10) giorni lavorativi; se è richiesto un sopralluogo il tempo di intervento è di 15 giorni lavorativi.



STANDARD DI QUALITÀ RELATIVI ALLE PRESTAZIONI EROGATE

Quali sono gli standard di qualità del servizio

Sulla base dello schema regolatorio scelto ed applicato per il bacino territoriale del Comune di Piazza Armerina, con riferimento a ciascun servizio sono, di seguito, indicati:

- Gli obblighi di servizio;
- Gli indicatori ed i relativi standard di qualità contrattuale e tecnica previsti dall'Autorità;
- Eventuali standard ulteriori o migliorativi previsti dall'Ente Territorialmente Competente.

**Tabella 2 – Obblighi di servizio previsti dallo Schema Regolatorio – Appendice I
TQRIF**

Appendice I - Obblighi di servizio previsti lo Schema Regolatorio III – INTERMEDIO

	Schema I
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all'Articolo 5	SI
Modalità di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 e all'Articolo 7	SI
Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui all'Articolo 10 e all'Articolo 11	SI
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 13, all'Articolo 17 e all'Articolo 18	SI
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online di cui all'Articolo 19 e all'Articolo 22	n.a
Obblighi di servizio telefonico di cui all'Articolo 20 e all'Articolo 22	SI
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3)	SI
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi di cui all'Articolo 29 e all'Articolo 30	SI
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all'Articolo 32	SI
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di cui all'Articolo 35.1	SI
Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 35.2	SI
Nelle gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, ovvero anche laddove l'implementazione di tali sistemi non assicuri ancora un'adeguata copertura del territorio servito, predisposizione di un Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità di cui agli Articoli 35.3 e 35.4	n.a.
Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 36	n.a.

Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 42.1	SI
Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 43	n.a.
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Articolo 48	SI

Tabella.1 – Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani

	Schema I	Schema II	Schema III	Schema IV
Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione di cui all'Articolo 8, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, 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 di cui all'Articolo 12, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a reclami scritti, di cui all'Articolo 14, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni, di cui all'Articolo 15, inviate entro trenta	n.a.	80%	70%-	90%

(30) giorni lavorativi				
Nei casi di cui all'Articolo 50.1, percentuale minima di reclami, ovvero di richieste inoltrate al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 51, entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Nei casi di cui all'Articolo 50.1, percentuale minima di risposte ricevute dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, inoltrate all'utente, di cui all'Articolo 52, entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 16, inviate entro sessanta (60) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Tempo medio di attesa, di cui all'Articolo 21, tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per	n.a.	Solo registrazione	Solo registrazione	≤ 240 secondi

rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico)				
Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti di cui all'Articolo 28.3, effettuati entro centoventi (120) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata, di cui all'Articolo 31, entro quindici (15) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui all'Articolo 33, con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui all'Articolo 33, 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, di cui all'Articolo 34, 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, di cui all'Articolo 34, con tempo di intervento entro quindici (15) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Puntualità del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 39	n.a.	n.a.	80%	90%
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti, di cui all'Articolo 40	n.a.	n.a.	80%	90%
Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 41, non superiori a ventiquattro (24) ore	n.a.	n.a.	n.a.	85%

Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 46	n.a.	n.a.	80%	90%
Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 47, non superiore a ventiquattro (24) ore	n.a.	n.a.	n.a.	85%
Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento, di cui all'Articolo 49, 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%

PRIVACY

I gestori del Comune di Piazza Armerina si impegnano a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del D.Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali". In particolare, i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere al singolo Gestore la corretta erogazione del servizio e sugli stessi sono effettuate le operazioni necessarie a tal fine, quali raccolta, registrazione, conservazione, consultazione, modificazione, raffronto, cancellazione e qualunque altra operazione tra quelle previste dal codice privacy. Ferme restando le comunicazioni effettuate in esecuzione di obblighi di legge, i dati personali potranno essere comunicati, nella misura necessaria e sufficiente all'espletamento delle finalità sopra menzionate e, conseguentemente, trattati solo a tali fini dagli altri soggetti, a: banche, istituti di credito, studi legali, società di recupero crediti, società di assicurazione del credito, aziende che operano nel settore dei trasporti, consulenti e liberi professionisti, soggetti titolati ad elevare sanzioni amministrative secondo quanto previsto dalla normativa in materia. I dati anagrafici o contabili potranno essere comunicati alle Autorità che ne facessero richiesta per l'espletamento delle attività funzionali ad esse attribuite per legge, quale ad esempio l'Amministrazione finanziaria. I trattamenti saranno effettuati con l'ausilio di mezzi elettronici nonché eventualmente in forma cartacea da soggetti, interni ed esterni, autorizzati e formalmente incaricati dal Responsabile ed a tal fine identificati, istruiti e resi edotti dei vincoli imposti dalla legge. Ogni interessato potrà sempre esercitare i diritti di cui all'art. 7 del d.lgs. 196/2003 scrivendo al Responsabile del trattamento dati.

Gestore/Comune	Attività svolta	Responsabile
GENERAL MONTAGGI SOC. COOP.	Attività di raccolta e trasporto;	Valenti Salvatore
Comune di Piazza Armerina	Attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti.	RUP Dott. Mauro Mirci DEC La Morella Roberto

VALIDITÀ DELLA CARTA DELLA QUALITÀ

Come disposto dall'art. 1 della Deliberazione ARERA del 18 gennaio 2022, n. 15, gli standard e gli impegni contenuti in questa Carta sono validi a decorrere dal 1° gennaio 2023.

La presente Carta del servizio ha validità pluriennale anche se, su base annuale, i contenuti della Carta stessa potranno essere aggiornati o revisionati in relazione a modifiche normative, cambiamenti di tipo tecnico e/o organizzativo, ecc.

Qualsiasi tipo di modifica sarà comunicata agli utenti entro un tempo massimo di 30 giorni solari mediante avviso sul sito internet del Comune e attraverso la documentazione allegata al primo documento di riscossione utile.

La Carta della Qualità Unica del servizio integrato dei rifiuti urbani, approvata dell'Ente Territorialmente Competente, è disponibile sui seguenti siti web:

Gestore/Comune	Attività svolta	Sito Web
Comune di Piazza Armerina	attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti	https://servizi.comune.piazzaarmerina.en.it/zf/index.php/trasparenza/index/index/categoria/127
GENERAL MONTAGGI SOC. COOP.	attività di raccolta e trasporto	



Città di Piazza Armerina
Assessorato all'Ambiente



Guida alla
Raccolta
Differenziata

CALENDARIO
UTENZE DOMESTICHE

GUIDA ALLA RACCOLTA DIFFERENZIATA

SECCO RESIDUO



COSA METTERE

- carta oleata e vetrata
- CD, DVD
- filtri e sacchi per aspirapolvere
- pannolini, assorbenti
- cotton floc, salviettine umidificate
- mozziconi di sigaretta, cerotti
- caffè in capsule plastificate
- posate in plastica
- pellicole fotografiche, foto e lastre (radiografiche)
- oggetti in ceramica e porcellana
- stracci, pezze
- cancelleria varia, accendini
- siringhe

UMIDO



COSA METTERE

- scarti organici di cucina (pasta, pane, frutta, verdura, etc.)
- noccioli di frutta
- filtri di caffè e camomilla
- tappi di sughero
- tovaglioli e fazzoletti
- fondi e filtri di caffè
- cenere di legna fredda
- alimenti avariati
- carta igienica

PLASTICA



COSA METTERE

- bottiglie
- flaconi per detersivi e saponi
- contenitori yogurt e gelati
- vaschette per alimenti in polistirolo e plastica
- buste e sacchetti
- reti per frutta e verdura
- sacchetti e buste
- materiali per imballaggi (cellofane, pellicole, pluriball)
- piatti e bicchieri monouso (privi di residuo)
- polistirolo

CARTA E CARTONE



COSA METTERE

- giornali, quaderni e riviste
- sacchetti di carta
- scatole in cartone
- confezioni in cartone
- cartone della pizza (senza residuo di cibo)
- contenitori in tetrapak (latte, succhi in genere)
- rotoli di carta igienica

VETRO E ALLUMINIO



COSA METTERE

- barattoli in vetro
- bottiglie e bicchieri di vetro
- vasetti per alimenti
- fiasconi in vetro
- scatolette in metallo
- fogli di alluminio da cucina
- lattine (marchiate ACC e AL)
- coperchi yogurt
- bombolette spray esaurite

COSA NON METTERE

- pile, oli, medicinali
- scarpe, ciabatte, indumenti usurati
- contenitori e materiali pericolosi (colle, vernici, solventi, insetticidi)
- lampadine (neon, lampade a risparmio energetico)
- tutti i rifiuti riciclabili

COSA NON METTERE

- carta per confezioni alimentari
- mozziconi di sigaretta
- liquidi, olio
- prodotti chimici
- pannolini e assorbenti
- stracci
- lettiere non compostabili di animali (es. in silice)
- plastica, vetro, carta, alluminio
- salviette umidificate
- caffè in capsule plastificate

COSA NON METTERE

- giocattoli
- scarpe da ginnastica, ciabatte
- arredi e manufatti in plastica
- DVD, CD, musicassette
- penne, ombrelli
- rasoi usa e getta
- spazzolini
- fotografie
- posate in plastica
- pellicole fotografiche

COSA NON METTERE

- carta sporca di alimenti
- carta chimica dei fax o autocopiante
- scontrini
- carta da forno
- involucri in cellophane
- cartoni della pizza con residuo di cibo
- sacchetti di plastica
- fazzoletti, tovaglioli e carta igienica

Ritiro a domicilio di raee e ingombranti

La raccolta domiciliare di elettrodomestici, materassi, mobili e legno può essere richiesta previa prenotazione telefonica per un massimo di 3 sacchi. Sarà concordato con l'operatore il giorno di esposizione su piano strada.

Servizio ausiliario pannolini e pannoloni

Per agevolare tutti i cittadini che necessitano lo smaltimento di pannolini e pannoloni, verrà attivato il servizio ausiliario di raccolta specifica di tale frazione. Per usufruire del servizio è necessario compilare l'apposito modulo.



Calendario settimanale di raccolta porta a porta

Esporre i rifiuti dalle 20:00 alle 24:00 la sera precedente al giorno di raccolta

Lunedì - UMIDO

Martedì - SECCO RESIDUO

Mercoledì - UMIDO

Giovedì - PLASTICA

Venerdì - UMIDO

Sabato - CARTA e CARTONE



Centro Comunale di Raccolta

È possibile conferire i seguenti materiali al CCR di Contrada S. Sansone, dal Lunedì al Sabato, dalle ore 6:00 alle ore 11:45:

carta e cartone, imballaggi in plastica, plastica dura, vetro e imballaggi in vetro, alluminio e metalli, materiali ingombranti, piccole apparecchiature elettroniche, RAEE, farmaci scaduti, pile esauste, batterie al piombo e accumulatori, contenitori «T» e/o «F», cartucce e toner, abiti in disuso, lampade al neon e lampadine varie, olii vegetali, sfalci di potatura e legno da giardino.

È VIETATO L'UTILIZZO DI SACCHI NERI

I sacchi devono essere sempre trasparenti ed ispezionabili. Il materiale differenziato deve essere conforme al giorno di ritiro.

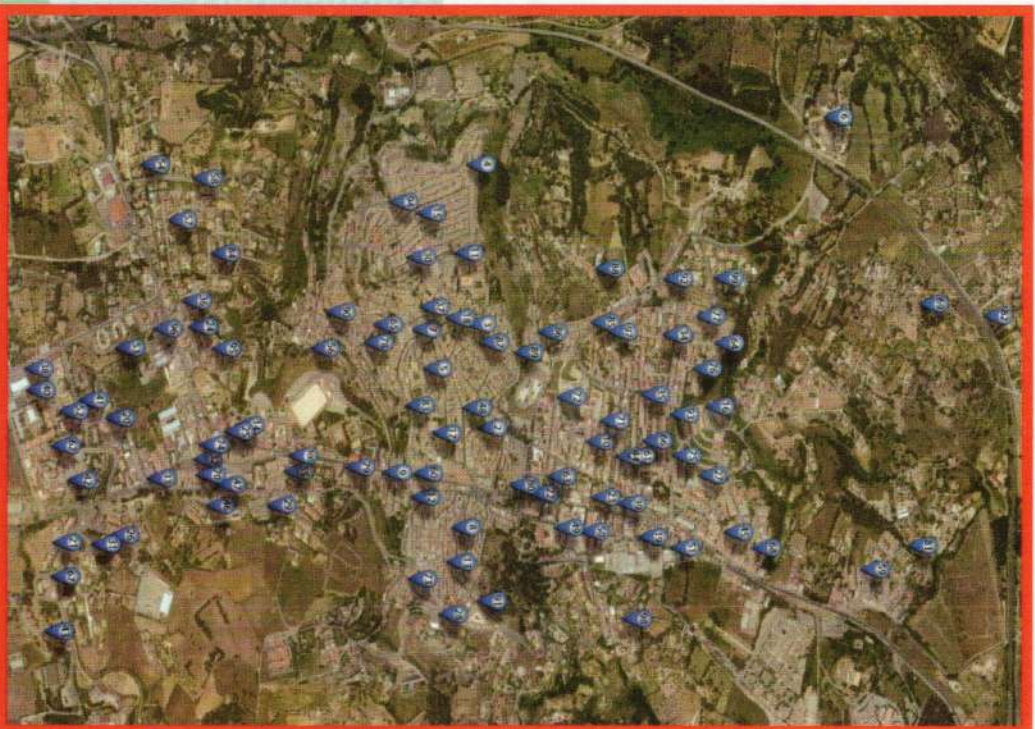
Qualora non fossero rispettate tali regole, verrà applicato un adesivo che attesta la non conformità. Chiunque violi le prescrizioni della presente guida sarà punito con sanzione amministrativa pecuniaria, da € 50,00 a € 500,00 come previsto dal regolamento comunale.

RIFIUTI PERICOLOSI

Farmaci e pile possono essere conferiti in qualsiasi momento presso i contenitori speciali dislocati in prossimità di farmacie, parafarmacie e tabacchi.



- 1 - Villa Romana del Casale
- 2 - Cortile Puarzo
- 3 - Largo Demani
- 4 - Largo San Martino
- 5 - Largo Seminario
- 6 - Park Hotel Paradiso
- 7 - Piano Arcuri
- 8 - Piano San Filippo
- 9 - Piazza Aldeide De Gasperi
- 10 - Piazza Caduti sul Lavoro
- 11 - Piazza Duomo
- 12 - Piazza F. Sottosanti
- 13 - Piazza Gaetano Crea
- 14 - Piazza Gen. Della Chiesa
- 15 - Piazza Gen. Giunta
- 16 - Piazza Giovanni Paolo II
- 17 - Piazza Martiri d'Ungheria
- 18 - Piazza Santa Rozalia
- 19 - Piazza San. Marescalchi
- 20 - Piazza Unità d'Italia
- 21 - Piazzale Antonio Gramsci
- 22 - Piazzetta del Volontariato
- 23 - Piazzetta Forestale
- 24 - Via Aldo Moro
- 25 - Via Alessandro Manzoni
- 26 - Via Amm. Conti
- 27 - Via Antonino Arena
- 28 - Via Babolo
- 29 - Via Benedetto Croce
- 30 - Via Brunacci
- 31 - Via Caduti di Nasirya
- 32 - Via Caraducci
- 33 - Via Caraducci / Via T. Grassi
- 34 - Via Calamari / Via Marchese
- 35 - Via Carmelo Di Marco
- 36 - Via Col. Turcobene
- 37 - Via Conti
- 38 - Via Danilo Dodi
- 39 - Via dei Mille
- 40 - Via Domenico Tempio
- 41/42 - Via Ello Vittorini
- 43 - Via Ferruccio Parri
- 44 - Via Filippo Guccio
- 45 - Via Filippo Paternicò
- 46 - Via Petrarca
- 47 - Via Petrarca / Via Libero Grassi
- 48 - Via Garibaldi / Via E. De Pietra
- 49/50 - Via Gen. Ciancio
- 51 - Via Gen. Gaeta
- 52 - Via Gesualdo Bufalino
- 53 - Via Giacomo Puccini
- 54 - Via Gioacchino Fonti
- 55 - Via Giovanni Pascoli
- 56 - Via Giovanni Verga
- 57 - Via Girolamo Gigante
- 58 - Via Giuseppe Ciancio
- 59 - Via Giuseppe Fava
- 60 - Via Giuseppe
- 61 - Via Gustavo Roccella
- 62 - Via Ignazio Buttitta



- 63 - Via Intorcetta / Via Mons. Palermo
- 64 - Via Iulio Granato
- 65 - Via Iulio / Via Granato
- 66 - Via J. F. Kennedy
- 67 - Via L. Da Vinci (Piazzaria Elide)
- 68 - Via Lottaria Trigona
- 69 - Via Martina Luther King
- 70 - Via Mons. Alessi
- 71 - Via Mons. La Vaccara
- 72 - Via Mons. Palermo
- 73 - Via Morza
- 74 - Via Marchiselli
- 75 - Via Nino Bisio
- 76 - Via Papa Luciani
- 77 - Via Papa Roncalli
- 78 - Via Parlatino
- 79 - Via Pergola
- 80 - Via Pio La Torre
- 81 - Via Renato Guttuso
- 82 - Via Robert Baden Powell
- 83 - Via Roma
- 084 - Via Bonario Liventino
- 085/86 - Via San Giorgio
- 087 - Via Santa Veneranda
- 088 - Via Santetta
- 089 - Via Scelazza Santa Veneranda
- 090 - Via Scarpello
- 091 - Via Silvia
- 092 - Via Torquato Tasso
- 093 - Via Trepani
- 094 - Via Tudisco / Via Vallone di Riso
- 095 - Via Ugo La Malfa
- 096 - Via Vincenzo Ballini
- 097 - Via V. Brancati / Via F. De Roberto
- 098 - Via Vito Romano / Via Amerigo Conti
- 099 - Via Walter Leopold
- 100 - Viale della Libertà

È VIETATO

DEPOSITARE E ABBANDONARE RIFIUTI IN MODO INCONTROLLATO

Si intima di rispettare le regole per la raccolta
come da Ord. Sind. N. 102 dell'11/12/2018
e come da Calendario di Raccolta

Per informazioni contattaci dal Lunedì al Sabato dalle 9:00 alle 12:00

Tel. 0935578119

Numero Verde

800 010935



General Montaggi Soc. Coop.
Via Vitt. Emanuele, 98 - 94010 Catenanuova (EN)
P. IVA 00556300861 - general.montaggi@tiscali.it