

**DETERMINA DEL DIRETTORE GENERALE  
DELL'AGENZIA TERRITORIALE DELLA REGIONE PUGLIA  
PER IL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI**

---

**DETERMINA n. 591 del 28 dicembre 2022**

**OGGETTO:** Approvazione della Carta della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani ex art 5 TQRIF allegato alla delibera n. 15/2022 – attività di gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti, spazzamento e lavaggio strade, raccolta e trasporto rifiuti urbani- Ambito tariffario Comune di Margherita di Savoia

**IL DIRETTORE GENERALE**

**VISTI**

- la legge 14 novembre 1995 n. 481 e successive modificazioni *“Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità”*.
- Il decreto legislativo 18 agosto 2020 n. 267 *“Testo Unico delle Leggi sull’Ordinamento degli Enti Locali “*
- La Legge 27 dicembre 2006 n. 296 *“Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (finanziaria 2007) “*
- Il decreto legge 13 agosto 2011 n. 138, convertito in legge con modificazioni dall’art. 1 della legge 14 settembre 2011 n. 148 *“Ulteriori misure urgenti per la stabilizzazione finanziaria e per lo sviluppo “in particolare l’art. 3 bis*
- la legge 27 dicembre 2013 n. 147 *“Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge di stabilità anno 2014)”*.
- la legge 27 dicembre 2017 n. 205 *“Bilancio di previsione dello Stato per l’anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020”*.
- Il decreto legislativo 3 settembre 2020 *“Attuazione della Direttiva UE 2018 /851 che modifica la direttiva 2008/98CE relativa ai rifiuti ed attuazione della direttiva UE 2018/852 che modifica la direttiva 1994/62 Ce sugli imballaggi ed i rifiuti di imballaggio “*
- Il decreto legislativo 3 settembre 2020 n. 121 *“Attuazione della Direttiva UE 2018/850 che modifica la Direttiva 1993/31 CE relativa alla discariche”*
- Il decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999 n. 158 *“Regolamento recante norme per la elaborazione del metodo normalizzato per definire la tariffa del servizio di gestione del ciclo dei rifiuti urbani “*
- la deliberazione di ARERA 31 ottobre 2019 n. 443 *“Definizione dei criteri di riconoscimento dei costi efficienti di esercizio e di investimento del servizio integrato dei rifiuti per il periodo 2018 - 2021”* ed il relativo allegato A) *“Metodo Tariffario Servizio Integrato di Gestione dei Rifiuti 2018-2021”*.
- La deliberazione di ARERA 31 ottobre 2019 n. 444 *“Disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati”* ed il relativo allegato A) *“Testo integrato in tema di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani” (TITR)*
- La deliberazione di ARERA 3 agosto 2021 363/2021 *“Approvazione del Metodo Tariffario Rifiuti per il secondo periodo regolatorio 2022 e specialmente il suo allegato MTR-2”*

- la determinazione ARERA 4 novembre 2021 n. 2/DRif/2021 “*Approvazione degli schemi tipo degli atti costituenti la proposta tariffaria e delle modalità operative per la relativa trasmissione all’Autorità, nonché chiarimenti su aspetti applicativi della disciplina tariffaria del servizio integrato dei rifiuti approvata con la deliberazione 363/2021 (MTR2) per il secondo periodo regolatorio 2022/2025*”
- La deliberazione ARERA 18 gennaio 2022 n. 15 “*Regolazione della Qualità del Servizio di Gestione dei Rifiuti Urbani*” ed il relativo allegato A) “*Testo Unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani*” TQRIF
- la L.R. 20 agosto 2012, n. 24 “*Rafforzamento delle pubbliche funzioni nell’organizzazione e nel governo dei Servizi pubblici locali*”, così come modificata dalla L.R. 4 agosto 2016, n. 20 “*Disposizioni in materia di gestione del ciclo dei rifiuti. Modifiche alla legge regionale 20 agosto 2012, n. 24 (Rafforzamento delle pubbliche funzioni nell’organizzazione e nel governo dei servizi pubblici locali)*”, che ha stabilito che per l’esercizio associato delle funzioni pubbliche relative al servizio di gestione dei rifiuti urbani, previste dal d.lgs. 152/2006 e già esercitate dalle Autorità d’ambito territoriali ottimali quali forme di cooperazione degli enti locali, è istituita quale organo unico di governo un’agenzia denominata “*Agenzia territoriale della Regione Puglia per il servizio di gestione dei rifiuti*” di seguito denominata AGER .

**PREMESSO CHE**

A) L’Art 1 comma 1 della legge n. 481/95 istitutiva dell’Autorità prevede che la medesima debba perseguire nello svolgimento delle proprie funzioni “*la finalità di garantire la promozione della concorrenza e dell’efficienza nel settore dei servizi di pubblica utilità, (...) nonché adeguati livelli di qualità nei servizi medesimi in condizioni di economicità e di redditività, assicurandone la fruibilità e la diffusione in modo omogeneo sull’intero territorio nazionale, definendo un sistema tariffario certo, trasparente e basato su criteri predefiniti, promuovendo la tutela degli interessi di utenti e consumatori (...)*”

L’articolo 2, comma 12, della citata legge 481/95 dispone che l’Autorità: - “*eman[i] le direttive concernenti la produzione e l’erogazione dei servizi da parte dei soggetti esercenti i servizi medesimi, definendo in particolare i livelli generali di qualità riferiti al complesso delle prestazioni e i livelli specifici di qualità riferiti alla singola prestazione da garantire all’utente (...)*” (lettera h); “*controll[i] lo svolgimento dei servizi con poteri di ispezione, di accesso, di acquisizione della documentazione e delle notizie utili, determinando altresì i casi di indennizzo automatico da parte del soggetto esercente il servizio nei confronti dell’utente ove il medesimo soggetto non rispetti le clausole contrattuali o eroghi il servizio con livelli qualitativi inferiori a quelli stabiliti nel regolamento di servizio (...)*” (lettera g); “*verific[hi] la congruità delle misure adottate dai soggetti esercenti il servizio al fine di assicurare la parità di trattamento tra gli utenti, garantire la continuità della prestazione dei servizi, verificare periodicamente la qualità e l’efficacia delle prestazioni all’uopo acquisendo anche la valutazione degli utenti, garantire ogni informazione circa le modalità di prestazione dei servizi e i relativi livelli qualitativi, consentire a utenti e consumatori il più agevole accesso agli uffici aperti al pubblico, ridurre il numero degli adempimenti richiesti agli utenti semplificando le procedure per l’erogazione del servizio, assicurare la sollecita risposta a reclami, istanze e segnalazioni nel rispetto*

*dei livelli qualitativi e tariffari” (lettera n); “pubblicizz[i] e diffond[a] la conoscenza delle condizioni di svolgimento dei servizi al fine di garantire la massima trasparenza, la concorrenzialità dell’offerta e la possibilità di migliori scelte da parte degli utenti intermedi o finali” (lettera l); valut[i] reclami, istanze e segnalazioni presentate dagli utenti o dai consumatori, singoli o associati, in ordine al rispetto dei livelli qualitativi e tariffari da parte dei soggetti esercenti il servizio nei confronti dei quali interviene imponendo, ove opportuno, modifiche alle modalità di esercizio degli stessi ovvero procedendo alla revisione del regolamento di servizio di cui al comma 37 (lettera m); controll[i] che ciascun soggetto esercente il servizio adotti, in base alla direttiva sui principi dell’erogazione dei servizi pubblici del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994 (...) una carta di servizio pubblico con indicazione di standard dei singoli servizi e ne verific[hi] il rispetto (lettera p);*

L’articolo 2, comma 37, della legge 481/95 prevede altresì che *“le determinazioni dell’Autorità di cui al comma 12, lettera h), costituiscono modifica o integrazione del regolamento di servizio”;*

L’articolo 1, comma 527, della legge 205/17, *“al fine di migliorare il sistema di regolazione del ciclo dei rifiuti, anche differenziati, urbani e assimilati, per garantire accessibilità, fruibilità e diffusione omogenee sull’intero territorio nazionale nonché adeguati livelli di qualità in condizioni di efficienza ed economicità della gestione, armonizzando gli obiettivi economico-finanziari con quelli generali di carattere sociale, ambientale e di impiego appropriato delle risorse, nonché di garantire l’adeguamento infrastrutturale agli obiettivi imposti dalla normativa europea”,* ha assegnato all’Autorità funzioni di regolazione e controllo in materia di rifiuti urbani e assimilati, precisando che tali funzioni sono attribuite *“con i medesimi poteri e nel quadro dei principi, delle finalità e delle attribuzioni, anche di natura sanzionatoria, stabiliti dalla legge 481/95”;* Inoltre, la predetta disposizione, espressamente attribuisce all’Autorità, tra le altre, le funzioni di: la *“definizione dei livelli di qualità dei servizi, sentiti le Regioni, i gestori, le associazioni dei consumatori, nonché la vigilanza sulle modalità di erogazione dei servizi”* (lettera b); *“la diffusione della conoscenza e della trasparenza delle condizioni di svolgimento dei servizi a beneficio dell’utenza”* (lett. c); *“tutela dei diritti degli utenti [...]”* (lett. d); *“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’”* (lett. f); - *“approvazione delle tariffe definite, ai sensi della legislazione vigente, dall’ente di governo dell’ambito territoriale ottimale per il servizio integrato e dai gestori degli impianti di trattamento”* (lett. h); *“verifica della corretta redazione dei piani di ambito esprimendo osservazioni e rilievi”* (lett. i).

B) Con riferimento alla normativa in materia tariffaria del servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati, la legge 147/13, all’articolo 1, commi 639 e seguenti, ha istituito la TARI, quale componente dell’imposta unica comunale (IUC), destinata a finanziare i costi del servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti a carico dell’utilizzatore, corrisposta in base a una tariffa commisurata ad anno solare; in tema di costi riconosciuti e di termini per l’approvazione delle tariffe, in particolare l’articolo 1 della legge 147/13: al comma 654 stabilisce che *“in ogni caso deve essere assicurata la copertura integrale dei costi di investimento e di esercizio relativi al servizio, ricomprendendo anche i costi di cui all’articolo 15 del decreto legislativo 13 gennaio 2003, n. 36, ad esclusione dei costi relativi ai rifiuti*

*speciali al cui smaltimento provvedono a proprie spese i relativi produttori comprovandone l'avvenuto trattamento in conformità alla normativa vigente”; al comma 668 riconosce ai Comuni che hanno realizzato sistemi di misurazione puntuale della quantità di rifiuti, la facoltà di prevedere “l’applicazione di una tariffa avente natura corrispettiva, in luogo della TARP”, la quale è “applicata e riscossa direttamente dal soggetto affidatario del servizio di gestione dei rifiuti urbani”; al comma 683 dispone che “il consiglio comunale deve approvare, entro il termine fissato da norme statali per l’approvazione del bilancio di previsione, le tariffe della TARI in conformità al piano finanziario del servizio di gestione dei rifiuti urbani, redatto dal soggetto che svolge il servizio stesso ed approvato dal consiglio comunale o da altra autorità competente a norma delle leggi vigenti in materia [...]”.*

C) Con la deliberazione 443/2019/R/RIF (poi integrata da talune semplificazioni procedurali dettagliate nella deliberazione 57/2020/R/RIF), l’Autorità ha adottato il Metodo Tariffario Rifiuti (MTR) recante i “*criteri di riconoscimento dei costi efficienti di esercizio e di investimento del servizio integrato dei rifiuti, per il periodo 2018-2021*”, introducendo una regolazione per l’aggiornamento delle entrate tariffarie di riferimento, basata su criteri di riconoscimento dei costi efficienti tesi tra l’altro a: esplicitare alcuni elementi relativi agli obiettivi - in termini di miglioramento di qualità delle prestazioni e/o di ampliamento del perimetro gestionale - assegnati alla gestione del servizio in rapporto agli strumenti a disposizione per il loro conseguimento, in un rinnovato quadro di responsabilizzazione e di coerenza a livello locale; promuovere il conseguimento degli obiettivi di carattere ambientale in coerenza con il quadro eurounitario e nazionale, quali, ad esempio, l’incremento dei livelli di riutilizzo e di riciclaggio; migliorare l’efficienza complessiva delle gestioni, anche attraverso innovazioni tecnologiche e di processo, contenendo la possibile crescita complessiva delle entrate tariffarie, attraverso l’introduzione del limite all’incremento dei corrispettivi; definire adeguamenti dei corrispettivi ancorati a valutazioni, da parte della comunità interessata, sulle prestazioni di servizio da fornire o sulle più idonee modalità organizzative da realizzare, valorizzando la consapevole determinazione del pertinente livello istituzionale; incentivare la possibilità per gli operatori di conseguire ricavi sfruttando le potenzialità insite nelle singole fasi della filiera, con benefici che devono essere ripartiti tra i medesimi operatori e gli utenti; rafforzare l’attenzione al profilo infrastrutturale del settore, promuovendone, per un verso, una rappresentazione esaustiva e, per un altro, una configurazione maggiormente equilibrata in termini di possibili benefici economici, prefigurando modalità di riconoscimento dei costi che incentivino lo sviluppo impiantistico e la diffusione di nuove tecnologie nell’ambito del ciclo; favorire i processi di aggregazione tra gli operatori per il raggiungimento di una dimensione industriale e finanziaria adeguata delle gestioni, tale da garantire idonei livelli di efficienza del servizio; in generale, assicurare gradualità nell’implementazione della nuova regolazione tariffaria, anche attraverso l’adozione di forme di regolazione asimmetrica, tenuto conto che il settore di gestione dei rifiuti urbani è poliedrico nelle criticità, nelle competenze e nelle potenzialità e non può essere regolato secondo strumenti omogenei di intervento.

D) Con la deliberazione 444/2019/R/RIF e il relativo Allegato A recante il “*Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani*” (di seguito: TITR) l’Autorità ha definito i contenuti informativi minimi obbligatori ed omogenei su tutto il territorio nazionale che devono essere garantiti dai gestori all’utente del servizio;

E) Con Deliberazione ARERA 363/2021 è stato adottato il Metodo Tariffario Rifiuti per il secondo periodo regolatorio 2022-2025, di seguito denominato MTR-2, la quale ha confermato l'impostazione del primo periodo regolatorio di cui alla citata delibera basata sulla verifica e la trasparenza dei costi, richiedendo che la determinazione delle entrate tariffarie avvenga sulla base di dati certi, validati e desumibili da fonti contabili obbligatorie e che la dinamica per la loro definizione sia soggetta ad un limite di crescita, differenziato in ragione degli obiettivi di miglioramento della qualità del servizio reso agli utenti e/o di ampliamento del perimetro gestionale individuati dagli Enti territorialmente competenti, in un rinnovato quadro di responsabilizzazione e di coerenza a livello locale, e nel contempo ha introdotto una regolazione tariffaria (asimmetrica) per i differenti servizi del trattamento, in un'ottica di rafforzata attenzione al profilo infrastrutturale del settore e di promozione della capacità del sistema, in corrispondenza della corretta scala territoriale (locale, regionale, di macroarea o nazionale) di gestire integralmente i rifiuti, implementando misure di incentivazione e l'attivazione di meccanismi di perequazione, sulla base della gerarchia per la gestione dei rifiuti; un rafforzamento degli incentivi allo sviluppo di attività di valorizzazione dei materiali recuperati e/o di energia, anche in considerazione del potenziale contributo dell'output recuperato al raggiungimento dei *target* europei; la configurazione di opportuni meccanismi correttivi al sistema di riconoscimento dei costi alla luce dell'applicazione delle novità normative introdotte dal decreto legislativo 116/20, tenuto conto dell'equilibrio economico finanziario delle gestioni.

F) La medesima delibera ha previsto un periodo regolatorio di *durata quadriennale* 2022-2025 – per la valorizzazione delle componenti di costo riconosciute e delle connesse entrate tariffarie e delle tariffe di accesso agli impianti di trattamento, come risultanti dal piano economico finanziario redatto da ciascun gestore ed approvato, a seguito della validazione dei dati impiegati, dal pertinente organismo competente con un aggiornamento a cadenza biennale delle predisposizioni tariffarie secondo le modalità e i criteri che saranno individuati nell'ambito di un successivo procedimento ed una eventuale revisione *infra* periodo della predisposizione tariffaria, qualora ritenuto necessario dall'Ente territorialmente competente, che potrà essere presentata in qualsiasi momento del periodo regolatorio al verificarsi di circostanze straordinarie e tali da pregiudicare gli obiettivi indicati nel piano.

G) il DM 13 febbraio 2014 individua i Criteri Ambientali Minimi (CAM) che le stazioni appaltanti devono inserire nella procedura selettiva per l'affidamento del servizio di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dei singoli servizi che lo compongono ai sensi del Codice dei Contratti pubblici; l'inserimento dei CAM negli atti di gara per la selezione dell'affidatario del servizio è obbligatorio per tutte le procedure competitive previste dal menzionato Codice dei contratti pubblici, mentre rimane nella facoltà dell'ente appaltante utilizzarli in caso di affidamento *in house*; i CAM, attualmente in revisione, prevedono, tra l'altro, obblighi di servizio e livelli minimi prestazionali inerenti ad alcuni profili di qualità contrattuale, tecnica e ambientale del servizio. L'articolo 2, comma 461, della legge 244/07 stabilisce l'obbligo per i soggetti gestori di servizi pubblici locali di emanare una Carta della qualità dei servizi - "*da redigere e pubblicizzare in conformità ad intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate*" - recante, fra l'altro, standard di qualità relativi alle prestazioni erogate, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite e quelle per proporre reclamo, le modalità di ristoro dell'utenza, unitamente a un sistema di monitoraggio permanente del rispetto dei parametri fissati nel Contratto di servizio e di quanto stabilito nelle Carte

medesime, svolto sotto la diretta responsabilità dell'ente locale o dell'Ente d'Ambito; per il servizio di gestione dei rifiuti urbani, differentemente da altri servizi regolati, la normativa non prescrive uno schema di riferimento unico per la predisposizione della Carta dei Servizi; pertanto, a livello nazionale, per gli aspetti di qualità attinenti ai rapporti tra gestore del servizio e utente, si fa riferimento alle disposizioni nazionali di carattere generale, *in primis*, la direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 che introduce i principi a cui deve essere uniformata progressivamente l'erogazione dei servizi pubblici e, nello specifico, i concetti di standard di qualità e quantità delle prestazioni rese dai soggetti erogatori del servizio.

H) Con deliberazione del 18 gennaio 2022 n. 15 l'ARERA ha approvato il Testo Unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani di seguito TQRIF ed ha disciplinato la procedura per la dimostrazione dell'avvenuto avvio a recupero dei rifiuti urbani conferiti al di fuori del servizio pubblico di raccolta da parte delle utenze non domestiche che hanno esercitato della facoltà cui all'art. 238 TUA così come modificato dal Dlgs n. 116/2020.

I) con la predetta deliberazione per il primo periodo regolatorio l'Autorità ha introdotto: un *set* di obblighi di servizio, valido per tutte le gestioni, al fine di garantire prestazioni minime omogenee sull'intero territorio nazionale ; indicatori e relativi standard generali di qualità differenziati sulla base del livello qualitativo effettivo delle gestioni; meccanismi incentivanti di premi e penalità in grado di incoraggiare percorsi di miglioramento delle *performance* conseguite dai gestori, valutando per la copertura dei relativi oneri, al pari di quanto avvenuto in altri settori regolati, l'adozione di un sistema di riconoscimento dei premi basato su logiche di tipo perequativo su base nazionale; la facoltà per l'Ente territorialmente competente, in ragione delle maggiori informazioni sulle specificità territoriali in suo possesso, di prevedere obblighi di servizio e standard qualitativi ulteriori e/o migliorativi rispetto a quelli minimi previsti sull'intero territorio nazionale; obblighi di registrazione dei dati relativi agli indicatori adottati e connessi obblighi di comunicazione all'Autorità, finalizzati al monitoraggio delle prestazioni rese dai gestori e alla verifica della *compliance* regolatoria; inoltre, al fine di agevolare gli utenti nell'accesso alle informazioni inerenti alla qualità del servizio, il documento ha prospettato l'introduzione dell'obbligo generale, valevole anche in presenza nel medesimo ambito tariffario di più soggetti gestori, di adozione di un'unica Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani recante, con riferimento a ciascun servizio, l'indicazione degli obblighi di servizio, degli indicatori e dei relativi standard di qualità previsti dall'Autorità, nonché degli standard ulteriori o migliorativi eventualmente previsti dall'Ente territorialmente competente al fine di agevolare gli utenti nell'accesso alle informazioni inerenti alla qualità del servizio;

L) Le misure prefigurate sono state declinate sulla base di una *Matrice* a quattro Schemi regolatori, con obblighi di servizio e standard generali di qualità differenziati in relazione allo Schema regolatorio di appartenenza, come individuato dall'Ente territorialmente competente sulla base del livello qualitativo di partenza di ciascuna gestione, determinato in ragione delle prestazioni previste nel/i Contratto/i di servizio e/o nella/e Carta/e della qualità vigenti;

l'art 2 del TQRIF ha previsto nella fase avvio della regolazione che *"Entro il 31 marzo 2022, l'Ente territorialmente competente determina gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica che devono essere*

*rispettati dal gestore del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dai gestori dei singoli servizi che lo compongono, per tutta la durata del Piano Economico Finanziario, individuando il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori di cui alla seguente tabella, sulla base del livello qualitativo previsto nel Contratto di servizio e/o nella Carta della qualità vigente/i che deve essere in ogni caso garantito”.*

Sempre il medesimo art.2 comma 4 del TQRIF prevede che” *L’Ente territorialmente competente può individuare quale soggetto obbligato agli adempimenti contenuti nel presente TQRIF inerenti ai punti di contatto con l’utente di cui al Titolo IV e alla gestione dei reclami e delle richieste scritte di informazioni di cui al Titolo III riguardanti le attività di raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio delle strade, il gestore delle suddette attività previa intesa con lo stesso in luogo del gestore dell’attività di gestione tariffe e rapporti con l’utente ”*

M) L’art. 5 del citato TQRIF prescrive “L’Ente territorialmente competente approva per ogni singola gestione un’unica Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani: a tal fine, in caso di pluralità di gestori dei singoli servizi, l’Ente territorialmente competente integra 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, di cui al precedente comma deve essere pubblicata 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, deve essere conforme alle disposizioni del presente TORIF, indicare il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori, e contenere, con riferimento a ciascun servizio, l’indicazione degli obblighi di servizio, degli indicatori e relativi standard di qualità contrattuale e tecnica previsti dall’Autorità, nonché degli standard ulteriori o migliorativi previsti dall’Ente territorialmente competente. “

N) Il TQRIF si applica decorrere dal 1 gennaio 2023 secondo quanto previsto dall’art. 1 comma 2 della delibera 15 del 18 gennaio 2022 ARERA e ne consegue che il termine ultimo per l’approvazione della unica Carta della Qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani è il 31 dicembre 2022.

O) In Puglia l’Ente Territorialmente Competente (ETC) è rappresentato dall’Agenzia territoriale della Regione Puglia per il servizio di gestione dei rifiuti Ente di Governo d’Ambito di seguito AGER.

La L.R. 20 agosto 2012, n. 24 *"Rafforzamento delle pubbliche funzioni nell'organizzazione e nel governo dei Servizi pubblici locali"*, così come modificata dalla L.R. 4 agosto 2016, n. 20, ha stabilito che per l'esercizio associato delle funzioni pubbliche relative al servizio di gestione dei rifiuti urbani, previste dal d.lgs. 152/2006 e già esercitate dalle Autorità d'ambito territoriali ottimali quali forme di cooperazione degli enti locali, è istituita quale organo unico di governo un'agenzia denominata *"Agenzia territoriale della Regione Puglia per il servizio di gestione dei rifiuti"*.

Ai sensi dell’art. 10 bis, della L.R. 24/2012 la Giunta Regionale con deliberazione n. 1532 del 27 settembre 2021, modificata ed integrata con la deliberazione 1903/2021, ha nominato l’Avv.

Gianfranco Grandaliano quale Direttore Generale dell'Agenda territoriale della Regione Puglia per il servizio di gestione dei rifiuti;

L'art. 10 bis della legge regionale n. 24/2012, così come modificata dalla legge regionale n. 20/2016, stabilisce che il direttore ha la responsabilità della gestione tecnica, amministrativa e contabile dell'Ager e ai sensi dell'art. 7 dello Statuto spettano tutti i compiti compresa l'adozione degli atti e dei provvedimenti che impegnano l'Agenda verso l'esterno.

P) Nel territorio pugliese le attività incluse nel servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani sono svolte da soggetti distinti e quindi il TQRIF va applicato ai Comuni quali "Gestore" per l'attività di gestione delle tariffe e rapporti con gli utenti ed al gestore dello spazzamento e lavaggio strade e raccolta trasporto e rifiuti urbani

Q) Con Determina n 163 del 30 aprile 2022 AGER nella sua qualità di Ente Territorialmente Competente ai sensi e per gli effetti dell'art. 3 comma 1 TQRIF individuava il posizionamento della gestione nello SCHEMA I della matrice di cui alla tabella dell'art. 3 TQRIF per il Comune di Margherita di Savoia, autonomo ambito tariffario, comunque fatti salvi gli obblighi ed i livelli qualitativi previsti nei Contratti di servizio e nella Carta della qualità vigenti.

R) Con nota del 17 novembre 2022 prot. n. 10986 e con nota del 5 dicembre 2022 prot. n. 11458, Ager nella innanzi indicata qualità invitava i Comuni ed i gestori del servizio di spazzamento, raccolta e trasporto rifiuti a predisporre e trasmettere, ciascuno per i servizi di rispettiva competenza, la Carta della Qualità al fine consentire all'ETC di provvedere all'approvazione entro il 31 dicembre 2022 previa integrazione in un unico testo coordinato ai sensi e per gli effetti dell'art. 5 comma 1 TQRIF

## **CONSIDERATO CHE**

1) Il Comune di Margherita di Savoia, quale gestore dell'attività di gestione delle tariffe e la ditta Gial Plast srl in qualità di gestore dello spazzamento e lavaggio strade raccolta e trasporto, hanno predisposto e trasmesso, ciascuno per i servizi di propria competenza, la Carta della Qualità.

2) Nel caso di specie si è provveduto, in deroga a quanto previsto dall'art. 2 comma 2 lettera a) TQRIF, ad individuare quale soggetto obbligato agli adempimenti inerenti ai punti di contatto (numero verde) con l'utente prescritti dal richiamato art. 2 comma 4 TQRIF il gestore dell'attività di spazzamento e lavaggio strade, raccolta e trasporto rifiuti.

3) Alla luce della documentazione trasmessa, previa verifica della conformità al TQRIF sulla base dello schema regolatorio individuato, si è proceduto alla integrazione in un unico testo coordinato dei contenuti della Carte della Qualità predisposte dai precitati gestori.

4) Il periodo di prima applicazione del TQRIF coincide con il periodo regolatorio disciplinato dal MTR-2 adottato con la delibera n. 363/2021 ARERA e conseguentemente si riserva di valutare nuovamente la scelta del quadrante regolatorio eventualmente in sede di revisione biennale obbligatoria del PEF prevista dal citato MTR-2

**VISTI**

- La legge n. 481/1995
- La legge n. 205/2017
- La legge n. 147/2013
- La delibera n. 443/2019 e l'allegato MTR – ARERA
- La delibera n. 444/2019 e l'allegato TITR – ARERA
- La delibera n. 363/2021 e l'allegato MTR 2 – ARERA
- La delibera n. 15/2022 e l'allegato TQRIF ARERA
- La determina n. 2/DRIF/2021 art 30 comma 5
- la L.R. n. 24/2012 così come modificata dalla L.R. n. 20/2016;
- La D.G.R. n. 2251/2021 ;
- la D.G.R. n. 1532/2021;
- la D.G.R. n. 1903/2021;
- la D.G.R. n. 1768/2022

**DETERMINA**

Per tutte le motivazioni esposte in narrativa e che qui s'intendono richiamate per formarne parte integrante e sostanziale;

**1. DI APPROVARE**, ai sensi e per gli effetti dell'art. 5 comma 1 TQRIF allegato alla delibera n. 15/2022 ARERA, la Carta della Qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani per l'ambito tariffario autonomo del Comune di Margherita di Savoia

**2. DI TRASMETTERE** il presente provvedimento unitamente alla Carta della Qualità del Servizio al Comune di Margherita di Savoia ed alla Ditta Gial Plast srl, rispettivamente nella qualità di gestore dell'attività di gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti e gestore dello spazzamento e lavaggio strade, raccolta e trasporto rifiuti, affinché provvedano agli adempimenti previsti dalla normativa vigente adottando i relativi provvedimenti di loro competenza ed in particolare, secondo quanto prescritto dall'art. 5 comma 2 TQRIF, provvedano alla pubblicazione ai sensi e per gli effetti dell'art. 3 TITR sul sito web dei precitati gestori della Carta della Qualità del servizio approvata

**3. DI TRASMETTERE** il presente provvedimento unitamente alla Carta della Qualità del servizio all'ARERA in ottemperanza a quanto prescritto dalla delibera n. 15/2022 e dall'allegato TQRIF;

**4. DI PUBBLICARE** la presente Determina sul sito istituzionale dell'Agenzia territoriale della Regione Puglia per il servizio di gestione dei rifiuti [www.ager.puglia.it](http://www.ager.puglia.it) nella sezione "Amministrazione trasparente", sottosezione "Provvedimenti", nonché nella sezione "Provvedimenti Direttore Generale";

Avverso il presente provvedimento è ammesso ricorso nelle forme e nei termini previsti dalla legge.

Modugno, 28 dicembre 2022

Il Direttore Generale  
Avv. Gianfranco Grandaliano





# **CARTA DELLA QUALITA'**

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

GESTIONE  
**Comune di Margherita di Savoia**

GESTORE TRU  
**Comune di Margherita di Savoia**

GESTORE RT e SL  
**gial plast**



## Sommario

<b>PREMESSA</b> .....	4
<b>OGGETTO ED AMBITO DI APPLICAZIONE</b> .....	5
<b>INQUADRAMENTO DELLA GESTIONE NELLO SCHEMA REGOLATORIO</b> .....	6
<b>PREMESSA GESTORE TARIFFA E RAPPORTO CON GLI UTENTI</b> .....	7
<b>PREMESSA GESTORE RACCOLTA E TRASPORTO E SPAZZAMENTO E LAVAGGIO</b> .....	8
<b>PRINCIPI FONDAMENTALI E CAUSE DI FORZA MAGGIORE</b> .....	9
<b>COMUNI SERVITI</b> .....	11
<b>SERVIZI PREVISTI</b> .....	13
<b>RIFERIMENTI DEL GESTORE TRU: Comune di Margherita di Savoia</b> .....	14
Accesso ai servizi da parte degli utenti .....	14
<b>RIFERIMENTI DEL GESTORE RT E SL: gial plast</b> .....	15
Accesso ai servizi da parte degli utenti .....	15
<b>SERVIZI OFFERTI</b> .....	15
<b>MODALITÀ DI PRELIEVO</b> .....	17
<b>MODALITÀ DI RISCOSSIONE</b> .....	17
<b>MODALITÀ DI ATTRIBUZIONE DELLA PARTE VARIABILE</b> .....	17
<b>OBBLIGHI DI SERVIZIO E INDICATORI E RELATIVI STANDARD DI QUALITÀ PREVISTI DA ARERA</b> .....	18
<b>ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO</b> .....	18
Modalità per l'attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani (Articolo 6 TQRIF) .....	18
Tempi di risposta alle richieste di attivazione del servizio (Articolo 8.1 TQRIF) .....	18
Obbligo di consegna delle attrezzature per la raccolta (Articolo 9 TQRIF) .....	18
Modalità per la variazione o cessazione del servizio (Articolo 10 TQRIF) .....	18
Obbligo di risposta alle richieste di variazione o di cessazione del servizio (Articolo 12 TQRIF) .....	19
<b>RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI</b> .....	20
Modalità per l'invio di reclami scritti, informazioni e rettifiche importi addebitati .....	20
Obbligo di risposta motivata ai reclami scritti, informazioni e rettifiche importi addebitati (Articoli 14, 15, 16 TQRIF) .....	20
Tempo per l'inoltro al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade del reclamo, ovvero delle richieste, ricevute dall'utente (Articolo 51 TQRIF) ...	20
Tempo per l'inoltro all'utente della risposta ricevuta dal gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade (Articolo 52 TQRIF) .....	20
Obbligo di servizio telefonico Gestore TRU (Articolo 20 TQRIF) .....	20
<b>MODALITÀ E PERIODICITÀ DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI</b> .....	21
Termine per il pagamento e periodicità di riscossione (Artico 23 TQRIF) .....	21
Modalità per la rateizzazione dei pagamenti (Articolo 27 TQRIF) .....	21
Obbligo di rettifica degli importi non dovuti (Articolo 28.3 TQRIF) .....	21

Obbligo di servizio telefonico Gestore RT (Articolo 20 TQRIF) .....	21
<b>SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA .....</b>	<b>22</b>
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata (Articolo 29 TQRIF) .....	22
Modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro (Articolo 30 TQRIF) .....	22
Obbligo di ritiro dei rifiuti su chiamata (Articolo 31 TQRIF) .....	22
<b>INTERVENTI PER DISSERVIZI E PER RIPARAZIONI DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE .....</b>	<b>23</b>
Modalità per la segnalazione di disservizi e la presentazione delle richieste di riparazione (Articolo 32 TQRIF) .....	23
Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi (Articolo 33 TQRIF) .....	23
Obbligo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare (Articolo 34 TQRIF) .....	23
<b>CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO .....</b>	<b>24</b>
Programma delle attività di raccolta e trasporto (Articolo 35.2 TQRIF) .....	24
<b>CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE .....</b>	<b>25</b>
Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade (Articolo 42 TQRIF) .....	25
<b>SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI .....</b>	<b>26</b>
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani (Articolo 48 TQRIF) .....	26
Obbligo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento (Articolo 49 TQRIF) .....	26
<b>DEFINIZIONI E AMBITO DI APPLICAZIONE .....</b>	<b>27</b>
<b>VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI .....</b>	<b>33</b>

## PREMESSA

La presente Carta dei Servizi è frutto delle singole carte di qualità predisposte dai singoli gestori ciascuno per i servizi di rispettiva competenza. L'ente territorialmente Competente, **AGER PUGLIA**, ne ha approvato i contenuti di ogni singola carta e redatto un'unica carta in conformità alla normativa in vigore (deliberazione n. 15/2022 di Arera), in cui sono specificati gli obblighi e i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

La presente carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ha la finalità di avvicinare il cittadino/contribuente alla individuazione delle attività di gestione della TARI e, in modo particolare, per conoscere gli strumenti che lo stesso può utilizzare per ricevere informazioni e/o servizi. La Carta fissa principi per l'erogazione del servizio, stabilisce standard generali riferibili alla qualità complessiva delle prestazioni e standard specifici che indicano prestazioni direttamente controllabili dal cittadino. La Carta della Qualità del Servizio TARI è un impegno scritto assunto dalla Gestione, **Comune di Margherita di Savoia**, nei confronti dei cittadini, orientato a rendere i pubblici servizi meglio rispondenti alle esigenze effettive degli utenti e a migliorarne la qualità complessiva.

In caso di mancato rispetto degli obiettivi e/o degli standard prefissati, il cittadino/utente può presentare reclamo con le modalità previste. Il riconoscimento della mancata o difettosa erogazione di una singola prestazione, può dare luogo ad azioni correttive e, se espressamente richiesto, ad un eventuale indennizzo/rimborso forfettario automatico, non avente carattere risarcitorio e distinto da questo. La Carta dei Servizi costituisce elemento integrativo della normativa. Pertanto tutte le condizioni più favorevoli per i cittadini/contribuenti contenute nella Carta integrano quelle previste dalla normativa. Per sua stessa natura la Carta è caratterizzata da un linguaggio di facile accesso, nella stessa trovano spazio sia le indicazioni necessarie al cittadino che l'individuazione di quelli che sono gli standard di qualità con cui deve essere erogato il servizio. La Carta intende guidare il contribuente informandolo sui servizi messi a disposizione e fornendo gli elementi necessari per verificare in che misura vengono rispettati gli impegni che l'amministrazione si assume nei suoi confronti, garantendo i livelli di qualità dichiarati negli standard per rispondere sempre meglio alle aspettative dei contribuenti e perseguire il continuo miglioramento dei servizi resi. La Carta della Qualità del Servizio rifiuti è parte di un atteggiamento più ampio ed articolato di attenzione ai cittadini/contribuenti al fine di consentire un approccio globale alla qualità del servizio prestato. La Carta è quindi uno strumento nelle mani del cittadino e delle Associazioni di difesa dei cittadini consumatori, per consentire un dialogo continuo tra il Comune e gli utenti del servizio.

## **OGGETTO ED AMBITO DI APPLICAZIONE**

La Carta dei servizi di gestione dei rifiuti urbani ed assimilati è il documento attraverso il quale la Gestione ovvero l'ambito tariffario formato da:

- Gestore dell'attività di gestione Tariffe e Rapporto con gli Utenti, **Comune di Margherita di Savoia**;
- Gestore della Raccolta e Trasporto e dello Spazzamento e Lavaggio delle strade, **gial plast**;

indica i principi fondamentali e gli standard di qualità.

La presente Carta dei servizi individua e definisce in particolare i seguenti obblighi di servizio in relazione allo schema regolatorio determinato dall'Ente Territorialmente Competente,

### **AGER PUGLIA:**

- Modalità di attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani;
- Modalità per la variazione o cessazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani;
- Procedura per la gestione dei: reclami, richieste scritte di informazioni e rettifica degli importi addebitati;
- Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online;
- Obblighi di servizio telefonico;
- Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti;
- Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi;
- Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare;
- Programma delle attività di raccolta e trasporto;
- Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade;
- Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade;
- Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani (pronto intervento H24).

## INQUADRAMENTO DELLA GESTIONE NELLO SCHEMA REGOLATORIO

L'Ente Territorialmente Competente, **AGER PUGLIA**, con delibera **162** del **30/04/2022** ha posizionato la Gestione formata da:

- Gestore dell'attività di gestione Tariffe e Rapporto con gli Utenti, **Comune di Margherita di Savoia**;
- Gestore della Raccolta e Trasporto e dello Spazzamento e Lavaggio delle strade, **gial plast**;

nello schema: **I Livello qualitativo minimo**

		PREVISIONI DI OBBLIGHI E STRUMENTI DI CONTROLLO IN MATERIA DI QUALITÀ TECNICA (CONTINUITÀ, REGOLARITÀ, E SICUREZZA DEL SERVIZIO)	
		QUALITÀ TECNICA= NO	QUALITÀ TECNICA= SI
PREVISIONI DI OBBLIGHI IN MATERIA DI QUALITÀ CONTRATTUALE	QUALITÀ CONTRATTUALE = NO	SCHEMA I LIVELLO QUALITATIVO MINIMO	SCHEMA III LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO
	QUALITÀ CONTRATTUALE = SI	SCHEMA II LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO	SCHEMA IV LIVELLO QUALITATIVO AVANZATO

## PREMESSA GESTORE TARIFFA E RAPPORTO CON GLI UTENTI

Le indicazioni presenti nel seguente documento (Carta della Qualità) rappresentano un impegno scritto assunto dal Gestore Tariffa e Rapporto con gli Utenti, **Comune di Margherita di Savoia**, nei confronti dei cittadini, orientato a rendere i pubblici servizi meglio rispondenti alle esigenze effettive degli utenti e a migliorarne la qualità complessiva.

La Carta in particolare:

- individua i principi fondamentali cui deve attenersi il Gestore dei servizi, nello svolgimento del servizio affidato;
- individua gli standard di qualità del servizio che il Gestore si impegna a rispettare nel condurre le proprie attività;
- definisce i diritti di partecipazione, informazione e reclamo degli utenti;

La Carta è redatta nel rispetto delle norme regionali e nazionali.

La disciplina del servizio oggetto della Carta, in riferimento al Comune, è contenuta anche nei seguenti documenti, ai quali si rimanda per eventuali necessità di approfondimento:

**Regolamento per l'applicazione della tariffa (TARI)**, in cui sono indicati i criteri applicativi della tariffa/tassa sui rifiuti quali soggetti passivi, superfici soggette, modalità di calcolo, agevolazioni e riduzioni, modalità di riscossione, accertamenti e contenzioso, rimborsi, sanzioni ed interessi per omessi pagamenti e omesse o infedeli dichiarazioni (disponibile sulla sezione amministrazione trasparente del sito internet del Comune).

**Regolamento delle entrate tributarie comunali**, che stabilisce la disciplina generale della gestione e riscossione delle entrate tributarie comunali, compresa la Tari (disponibile sulla sezione amministrazione trasparente del sito internet del Comune).

La TARI, istituita ai sensi del comma 639 dell'art. 1 della L. n. 147/2013, è il tributo destinato alla copertura dei costi relativi al servizio di gestione dei rifiuti urbani, svolto in regime di privativa dai Comuni.

La TARI è dovuta da chiunque possieda o detenga a qualsiasi titolo locali o aree scoperte, a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani.

La TARI dovuta dagli utenti di ogni Comune è determinata annualmente, in ossequio al Contratto di Servizio e al MTR-2 ARERA, sulla base del Piano Finanziario redatto dai gestori, validato dall'Autorità d'Ambito e approvato in via definitiva da ARERA.

Il suo ammontare complessivo viene ripartito fra gli utenti domestici e non domestici sulla base di apposita delibera di Consiglio Comunale, con la quale vengono approvate le tariffe.

## PREMESSA GESTORE RACCOLTA E TRASPORTO E SPAZZAMENTO E LAVAGGIO

La società Gial Plast Srl opera sul territorio regionale, nel settore dei servizi e delle tecnologie per l'igiene ambientale, da circa 25 anni. nel know how aziendale rientrano già la gestione di impianti complessi per lo stoccaggio e la selezione di rifiuti da frazioni secche e trasferenze della FORSU provenienti dai servizi di raccolta domiciliari urbani dei comuni gestiti. Inoltre, la società è improntata al rispetto per l'ambiente e per il territorio ed è in possesso delle certificazioni ambientali, di qualità dei servizi resi previsti dagli standard europei ISO 9001 E 14001.

La sua mission si concretizza nel trattamento e nella GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI NON PERICOLOSI E SPECIALI PER ENTI PUBBLICI e privati - ai quali offre anche consulenza, pianificazione e progettazione.

La società è aggiudicataria dell'Appalto di gestione rifiuti, in RTI Con Impregico Srl, per il comune di Margherita di Savoia per nove anni dalla data di inizio del servizio in forza del contratto rep. n° 1 del 22/03/2022.

La Gial Plast Srl ha conseguito fin dal 2003 la certificazione del proprio Sistema di Gestione Ambientale e di Qualità secondo la norma UNI EN ISO 14001 e UNI EN ISO 9001.

Nell'ambito delle attività svolte per implementare il proprio sistema di gestione ed in particolare il sistema di gestione ambientale, la GialPlast ha:

- predisposto una politica integrata sicurezza -ambiente-qualità, che definisce l'impegno di GialPlast nella gestione dei propri servizi;
- stabilito e documentato obiettivi per ridurre l'impatto ambientale delle attività svolte;
- predisposto un manuale che costituisce la guida e il documento di riferimento del SGA (integrato con le tematiche della qualità);
- redatto procedure organizzative che disciplinano le responsabilità e i compiti e istruzioni operative che riportano le operazioni necessarie per organizzare e tenere sotto controllo le attività connesse con gli aspetti ambientali relativi all'impianto di trattamento.

L'introduzione di un SGA strutturato ai sensi della norma UNI EN ISO 14001, prevede tra l'altro anche una corretta gestione delle emergenze. Questo requisito:

1. comporta la necessità di identificare quali situazioni potrebbero essere causa di eventuali rischi ambientali, con l'evidente vantaggio di porvi rimedio preventivamente;
2. aiuta l'azienda a valutare e pianificare le risposte e gli interventi immediati.

## PRINCIPI FONDAMENTALI E CAUSE DI FORZA MAGGIORE

### ***Eguaglianza***

I Gestori, nell'erogazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani, si impegnano al rispetto del principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi. Nell'erogazione del servizio non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica e condizioni socio-economiche. Viene, inoltre, garantita la parità di trattamento nello svolgimento del servizio prestato fra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie o fasce di utenti, nei limiti resi possibili dalle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale gestito. Il Gestori si impegnano a raggiungere, previa adeguata programmazione, il medesimo livello di servizio reso agli utenti in tutto il territorio di competenza, compatibilmente con le differenti caratteristiche territoriali; inoltre si impegnano a prestare una particolare attenzione nell'erogazione del servizio nei confronti dei soggetti diversamente abili, anziani ed appartenenti a fasce sociali deboli, conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.

A tale scopo i Gestori provvedono a:

- organizzare e mantenere attivo un sito internet funzionante ed accessibile, con un dettaglio di contenuti aggiornati, nel rispetto degli standard internazionali. Per "accessibilità" s'intende un insieme di tecniche ed applicazioni progettuali volte a rendere i contenuti informativi di un sito web raggiungibili e fruibili dal maggior numero di soggetti, al fine di garantire la fruibilità della consultazione;
- ridurre al minimo, per quanto possibile, l'attesa agli sportelli fisici;
- in occasione di interruzioni programmate o non programmate nell'erogazione del servizio minimizzare il disagio conseguente.

### ***Imparzialità***

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

### ***Continuità***

I Gestori forniscono un servizio continuo, regolare e senza interruzioni secondo le modalità previste nel Contratto di Servizio. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, i gestori devono intervenire per risolvere nel più breve tempo possibile il problema, auspicabilmente entro il tempo di recupero indicato per ogni servizio, adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile, provvedere, a richiesta, a fornire agli stessi tempestive informazioni sulle motivazioni e la durata dell'interruzione.

### ***Partecipazione e accesso agli atti***

I Gestori garantiscono sempre la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, che per favorire la collaborazione nei

confronti dei soggetti erogatori. L'utente può produrre reclami, memorie e documenti e prospettare osservazioni, cui i Gestori sono tenuti a dare riscontro.

L'utente ha comunque diritto di accedere ai documenti ed alle informazioni detenuti dai Gestori rispetto ai quali l'utente medesimo vanta un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è chiesto l'accesso, ai sensi di quanto stabilito dagli artt. 22 e ss. della n. 241 del 1990 e s.m.i.. Le modalità di esercizio del diritto di accesso sono regolate dall'art. n. 25 della medesima Legge e possono essere esercitate indirizzando l'istanza alla casella elettronica certificata del Gestore TRU, RT e SL in base al servizio interessato.

#### ***Efficienza ed efficacia***

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

#### ***Cortesìa***

I Gestori garantiscono all'utente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo. A tal fine i dipendenti sono tenuti ad agevolare l'utente nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi, ad impegnarsi a soddisfare, ove possibile, le sue richieste.

#### ***Chiarezza e comprensibilità dei messaggi***

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.

#### ***Qualità, salute, sicurezza e rispetto dell'ambiente***

I Gestori, anche tramite le Società operative locali, si impegnano a garantire l'attuazione di un sistema di gestione della qualità, tendente al miglioramento continuo delle prestazioni, che assicuri la soddisfazione delle legittime esigenze ed aspettative delle parti interessate. Sarà garantita altresì l'attuazione di un sistema di gestione ambientale, assicurando, per quanto connesso all'attività del servizio di gestione dei rifiuti urbani, la riduzione degli impatti ambientali, la conformità alle norme di settore e la prevenzione a qualsiasi forma di inquinamento. I gestori nello svolgimento del servizio e di ogni attività garantiscono, 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.

#### ***Privacy***

I Gestori, considerano fondamentale la protezione delle informazioni che riguardano gli utenti e

si impegnano a tutelarne i dati personali.

A tal fine è stato implementato un piano di adozione di tutte le misure adeguate a rispettare quanto previsto dal Regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016 (GDPR) e dal D.Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali" ed ha designato un Responsabile della Protezione dei Dati (Data Protection Officer - DPO) e adottato le misure tecniche e organizzative adeguate a garantire la sicurezza dei dati raccolti.

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

I Gestori, garantiscono il diritto di ciascun utente di accesso alle informazioni che lo riguardano, nonché garantiscono ed agevolano tutti gli altri diritti dell'interessato in materia di trattamento dei dati personali.

### ***Cause di forza maggiore***

Il mancato svolgimento di servizi può essere imputabile solo alle seguenti cause di forza maggiore:

- atti di autorità pubblica;
- eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente;
- scioperi;
- mancato ottenimento di atti autorizzativi;
- situazioni di traffico veicolare interrotto per incidenti o a seguito di disposizioni di autorità pubblica;
- indisponibilità degli impianti di trattamento;
- situazioni metereologiche avverse di particolare gravità adeguatamente documentate (con riferimento al servizio di spazzamento e il lavaggio delle strade).

Resta fermo l'impegno del Gestore per contenere al minimo l'eventuale disagio degli utenti.

### **COMUNI SERVITI**

Il Gestore eroga il servizio di gestione raccolta, trasporto, spazzamento e lavaggio strade per i seguenti Comuni:

Andria

Alessano

Alezio

Alliste

Apricena

Cisternino

Fasano

Gallipoli

Ischitella

Lesina

Manduria

Margherita di Savoia

Martignano

Melissano

Morciano di Leuca

Racale

Salve

San Ferdinando di Puglia

San Nicandro Garganico

Taviano

Tiggiano

Tricase

## SERVIZI PREVISTI

### *Il programma dei servizi svolti sul Comune*

I servizi erogati sul Comune sono puntualmente descritti nel Piano Annuale delle Attività che il Gestore della Raccolta e Trasporto ed il Gestore dello Spazzamento e Lavaggio delle strade, hanno l'obbligo di presentare ogni anno al Comune ed all'Autorità d'Ambito ed approvato da quest'ultima.

A tale scopo il Gestore Raccolta e Trasporto e Spazzamento e Lavaggio, **gial plast**, provvede a:

- organizzare e mantenere attivo un sito internet funzionante ed accessibile, con un dettaglio di contenuti aggiornati, nel rispetto degli standard internazionali. Per "accessibilità" s'intende un insieme di tecniche ed applicazioni progettuali volte a rendere i contenuti informativi di un sito web raggiungibili e fruibili dal maggior numero di soggetti, al fine di garantire la fruibilità della consultazione;
- ridurre al minimo, per quanto possibile, l'attesa agli sportelli fisici;
- in occasione di interruzioni, programmate o non, nell'erogazione del servizio, minimizzare il disagio che ne consegue.

Inoltre viene specificato se alcuni servizi sono sub-appaltati ad un prestatore d'opera.

Le regole di gestione dei servizi di raccolta, trasporto, spazzamento e lavaggio strade vigenti sul Comune sono altresì presenti nel Regolamento di Gestione Rifiuti approvato dal Consiglio Comunale.

## **RIFERIMENTI DEL GESTORE TRU: Comune di Margherita di Savoia**

Di seguito si sintetizzano i riferimenti

Dirigente / Funzionario Responsabile del tributo: **Nazareno Andreani**  
(concessionaria Andreani Tributi S.r.l.) **Maurizio Lacalamita** (Responsabile Ufficio Tributi) **Giuseppe Mandrone** (Responsabile Ufficio Ambiente) ;

Email: [agenzia.margheritadisavoia@andreanitributi.it](mailto:agenzia.margheritadisavoia@andreanitributi.it)

Indirizzo: **via Duca degli Abruzzi, s.n. - 76016 Margherita di Savoia (BT)**

**Accesso ai servizi da parte degli utenti**

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

Sportello online: <https://www.comune.margheritadisavoia.bt.it/ufficio-tributi>

Numero Verde: **800959305**

Altro recapito telefonico: **08831978023**

Posta ordinaria: **via Duca degli Abruzzi n. 2 - 76016 MARGHERITA DI SAVOIA (BT)**

Email: [info@gruppoandreani.it](mailto:info@gruppoandreani.it)

PEC: [info@andreanitributi.legalmail.it](mailto:info@andreanitributi.legalmail.it)

Trasparenza Rifiuti: <https://www.comune.margheritadisavoia.bt.it/moduli-e-documenti/TRASPARENZA-GESTIONE-SERVIZIO-RIFIUTI/>

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

Sede: **Via Duca degli Abruzzi n. 2 - 76016 MARGHERITA DI SAVOIA (BT)**

Orari e giornate di apertura: dal lunedì al venerdì dalle ore 10,00 alle ore 12,00

– il giovedì dalle ore 16,00 alle ore 17,30

Tutte le informazioni sono comunque accessibili via web nella sezione trasparenza rifiuti dell'ente all'url: <https://www.comune.margheritadisavoia.bt.it/moduli-e-documenti/TRASPARENZA-GESTIONE-SERVIZIO-RIFIUTI/>

**TRASPARENZA-GESTIONE-SERVIZIO-RIFIUTI/**

## RIFERIMENTI DEL GESTORE RT E SL: gial plast

Di seguito si sintetizzano i riferimenti

Dirigente / Funzionario Responsabile: **Giuseppe Brogna**

Email: **GIUSBROGNA@gmail.com**

Indirizzo: **Via L. Lagrange, 2 - - Taviano (LE)**

## Accesso ai servizi da parte degli utenti

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

Sportello online: **<https://gialplast.it/>**

Numero Verde: **800959305**

Altro recapito telefonico: **3496411707**

Posta ordinaria: **Via Massimo d'Antona, 18 - 73057 Taviano (Le)**

Email: **info@gialplast.it**

PEC: **gialplast@pec.it**

Trasparenza Rifiuti: **<https://gialplast.it/carta-dei-servizi-margherita-di-savoia/>**

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

Sede: **Zona Torretta - 76016 Margherita di Savoia (Bt)**

Orari e giornate di apertura:

Tutte le informazioni sono comunque accessibili via web nella sezione trasparenza rifiuti dell'ente all'url: **<https://gialplast.it/carta-dei-servizi-margherita-di-savoia/>**

## SERVIZI OFFERTI

Di seguito si indicano i servizi offerti per ciascun canale di contatto:

- Informazioni
  - Numeri telefonici
  - Sito web
  - Posta ordinaria
  - Posta elettronica
  - Sportello online
  - Sportello fisico
- Richiesta di attivazione del servizio di gestione rifiuti urbani
  - Numeri telefonici
  - Sito web
  - Posta ordinaria
  - Posta elettronica
  - Sportello online
  - Sportello fisico
- Richiesta di variazione o cessazione del servizio
  - Numeri telefonici

- Sito web
- Posta ordinaria
- Posta elettronica
- Sportello online
- Sportello fisico
- Assistenza alla compilazione della modulistica
  - Numeri telefonici
  - Sito web
  - Posta ordinaria
  - Posta elettronica
  - Sportello online
  - Sportello fisico
- Esame pratiche contribuenti
  - Numeri telefonici
  - Sito web
  - Posta ordinaria
  - Posta elettronica
  - Sportello online
  - Sportello fisico
- Controllo riscossione
  - Numeri telefonici
  - Sito web
  - Posta ordinaria
  - Posta elettronica
  - Sportello online
  - Sportello fisico
- Accesso agli atti dell'Ente
  - Numeri telefonici
  - Sito web
  - Posta ordinaria
  - Posta elettronica
  - Sportello online
  - Sportello fisico
- Segnalazioni
  - Numeri telefonici
  - Sito web
  - Posta ordinaria
  - Posta elettronica
  - Sportello online
  - Sportello fisico
- Reclami
  - Numeri telefonici
  - Sito web
  - Posta ordinaria

- Posta elettronica
- Sportello online
- Sportello fisico
- Richiesta rettifica importi
  - Numeri telefonici
  - Sito web
  - Posta ordinaria
  - Posta elettronica
  - Sportello online
  - Sportello fisico

## MODALITÀ DI PRELIEVO

La modalità di prelievo vigente nella Gestione, **Comune di Margherita di Savoia** è:

**TARI TRIBUTO PRESUNTIVA (Metodo normalizzato Art. 1, comma 651 legge 147/2013)**

Il comune nella commisurazione della tariffa tiene conto dei criteri determinati con il regolamento di cui al decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158. Il titolare dell'incasso del tributo è il Comune.

## MODALITÀ DI RISCOSSIONE

La modalità di riscossione vigente nell'ambito gestionale è:

**Direttamente in capo al Comune**

## MODALITÀ DI ATTRIBUZIONE DELLA PARTE VARIABILE

La modalità di attribuzione della parte variabile dei costi vigente nell'ambito gestionale è quella **parametrica**. Nello specifico per le utenze **domestiche** vengono utilizzati gli **indici DPR 158/99** e per le utenze **non domestiche** vengono utilizzati gli **indici DPR 158/99**.

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

Di seguito si riportano, gli indicatori che permettono all'utenza di verificare il livello di qualità offerto dall'ufficio suddivisi tra indicatori obbligatori ai sensi della Deliberazione ARERA n. 15/2022/R/RIF.

### ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO

#### Modalità per l'attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani (Articolo 6 TQRIF)

La richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata dall'utente al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di Margherita di Savoia**, entro **90 giorni solari** dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile, a mezzo posta all'indirizzo **via Duca degli Abruzzi n. 2 - 76016, MARGHERITA DI SAVOIA (BT)**, via e-mail **info@gruppoandreani.it**, mediante sportello fisico sito in **Via Duca degli Abruzzi n. 2 - 76016, MARGHERITA DI SAVOIA (BT)** o sportello online all'indirizzo **https://www.comune.margheritadisavoia.bt.it**, compilando l'apposito modulo.

Nella sezione trasparenza rifiuti, -----, del gestore TRU, **Comune di Margherita di Savoia**, è presente il modulo per la richiesta di attivazione del servizio. Lo stesso può essere ritirato presso lo sportello fisico o compilabile online all'indirizzo **https://www.comune.margheritadisavoia.bt.it/ufficio-tributi**

#### Tempi di risposta alle richieste di attivazione del servizio (Articolo 8.1 TQRIF)

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di Margherita di Savoia**, invia all'utente in tempi congrui la risposta alla richiesta di attivazione del servizio .

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.

#### Obbligo di consegna delle attrezzature per la raccolta (Articolo 9 TQRIF)

La consegna delle attrezzature per la raccolta da parte del gestore della raccolta e trasporto, avverrà dopo la richiesta dell'utente di attivazione del servizio.

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

Le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere inviate al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di Margherita di Savoia**, entro **90 giorni solari** dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione via posta, tramite e-mail **info@gruppoandreani.it** o mediante sportello fisico sito in **Via Duca degli Abruzzi n. 2 - 76016, MARGHERITA DI SAVOIA (BT)** o sportello online



**Autorità per il servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani**  
AGER PUGLIA

---

all'indirizzo <https://www.comune.margheritadisavoia.bt.it>, compilando l'apposito modulo.

Nella sezione trasparenza rifiuti, <https://www.comune.margheritadisavoia.bt.it/ufficio-tributi>, del gestore TRU, **Comune di Margherita di Savoia**, è presente il modulo per la richiesta di variazione o cessazione del servizio.

**Obbligo di risposta alle richieste di variazione o di cessazione del servizio (Articolo 12 TQRIF)**

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di Margherita di Savoia**, ha l'obbligo di inviare all'utente risposta scritta, in tempi congrui, risposta scritta alle richieste di variazione e di cessazione.

Comune di Margherita di Savoia - Prot. n. 0019667 del 29/12/2022 - ARRIVO

---

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

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

Per l'invio di reclami scritti, informazioni e rettifiche di importi addebitati è possibile utilizzare la modulistica liberamente accessibile e scaricabile all'interno della sezione trasparenza rifiuti <https://www.comune.margheritadisavoia.bt.it/ufficio-tributi> del Gestore TRU, **Comune di Margherita di Savoia**. In alternativa, l'utente può richiederla allo sportello fisico sito in **Via Duca degli Abruzzi n. 2 - 76016, MARGHERITA DI SAVOIA (BT)** o compilando l'apposito modulo online presente nello sportello online all'indirizzo <https://www.comune.margheritadisavoia.bt.it>.

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

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di Margherita di Savoia**, ha l'obbligo di inviare risposta scritta, in tempi congrui, per le rettifiche di importi addebitati.

**Tempo per l'inoltro al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade del reclamo, ovvero delle richieste, ricevute dall'utente (Articolo 51 TQRIF)** Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di Margherita di Savoia**, inoltrerà al gestore della raccolta e trasporto e/o al gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade, il reclamo, la richiesta scritta di informazioni, o la richiesta di attivazione del servizio, ricevuti dall'utente, entro **5 giorni solari**.

### **Tempo per l'inoltro all'utente della risposta ricevuta dal gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade (Articolo 52 TQRIF)**

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di Margherita di Savoia**, inoltra all'utente la risposta motivata scritta al reclamo o alla richiesta scritta di informazioni ricevuta dal gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade, entro **5 giorni solari**.

### **Obbligo di servizio telefonico Gestore TRU (Articolo 20 TQRIF)**

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

Numero verde del gestore Tariffe e rapporto con gli utenti: **800959305**

---

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

### Termine per il pagamento e periodicità di riscossione (Artico 23 TQRIF)

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

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di Margherita di Savoia**, invierà almeno una volta all'anno il documento di riscossione fatta salva la possibilità per il gestore, in accordo con l'Ente territorialmente competente **AGER PUGLIA**, di prevedere una maggiore frequenza di invio del documento di riscossione, comunque non superiore al bimestre.

### Modalità per la rateizzazione dei pagamenti (Articolo 27 TQRIF)

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di Margherita di Savoia**, garantisce la possibilità di ulteriore rateizzazione di ciascuna delle rate:

- a. agli utenti che dichiarino, mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00, di essere beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico e/o gas e/o per il settore idrico;
- b. a ulteriori utenti che si trovino in condizioni economiche disagiate, individuati secondo i criteri definiti dall'Ente territorialmente competente **AGER PUGLIA**;
- c. qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni.

### Obbligo di rettifica degli importi non dovuti (Articolo 28.3 TQRIF)

Qualora le verifiche effettuate a seguito della richiesta scritta di rettifica evidenzino un credito a favore dell'utente, il gestore tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di Margherita di Savoia**, procede ad accreditare l'importo erroneamente addebitato.

### Obbligo di servizio telefonico Gestore RT (Articolo 20 TQRIF)

Il gestore dell'attività di Raccolta e Trasporto, **gial plast**, mette a disposizione degli utenti il servizio telefono **800959305** totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza, informazioni, segnalare disservizi.

Numero verde del gestore Raccolta e Trasporto: **800959305**

## SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA

### **Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata (Articolo 29 TQRIF)**

Il Gestore Raccolta e Trasporto, **gial plast**, garantisce all'utente il ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio senza oneri aggiuntivi per un numero minimo di **1 ritiro mensile** per utenza almeno a bordo strada con un limite di **3 pezzi** per ciascun ritiro, e comunque in misura non inferiore alle condizioni di ritiro attualmente garantite agli utenti.

### **Modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro (Articolo 30 TQRIF)**

La richiesta di ritiro su chiamata da parte dell'utente può essere effettuata via email, **gialplast@pec.it** o telefonicamente al seguente numero **800959305**, ovvero presso **Zona Torretta - 76016, Margherita di Savoia (Bt)**.

### **Obbligo di ritiro dei rifiuti su chiamata (Articolo 31 TQRIF)**

Viene assicurato il ritiro di rifiuti su chiamata in tempi congrui con l'organizzazione del servizio.

---

## **INTERVENTI PER DISSERVIZI E PER RIPARAZIONI DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE**

### **Modalità per la segnalazione di disservizi e la presentazione delle richieste di riparazione (Articolo 32 TQRIF)**

La segnalazione per disservizi può essere presentata dall'utente al Gestore Raccolta e Trasporto, ovvero al gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade, in relazione all'attività di propria competenza, a mezzo posta, [info@gialplast.it](mailto:info@gialplast.it), mediante sportello fisico sito in **Via Massimo d'Antona, 18 - 73057, Taviano (Le)** e online all'indirizzo <https://gialplast.it/> o tramite il servizio telefonico **800959305**.

### **Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi (Articolo 33 TQRIF)**

In caso di segnalazioni per disservizi, il tempo di intervento è pari a **5 giorni lavorativi**, dal ricevimento della segnalazione da parte dell'utente, qualora occorra un sopralluogo il tempo di intervento è pari a **10 giorni lavorativi**.

### **Obbligo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare (Articolo 34 TQRIF)**

In caso di richiesta dell'utente, viene assicurata in tempi congrui la riparazione o la sostituzione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.



Autorità per il servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani  
AGER PUGLIA

---

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

### **Programma delle attività di raccolta e trasporto (Articolo 35.2 TQRIF)**

Il calendario e gli orari di effettuazione del servizio di raccolta e trasporto sono pubblicati all'interno della sezione trasparenza rifiuti, alla voce calendario e orari servizio di raccolta e trasporto.

<https://gialplast.it/carta-dei-servizi-margherita-di-savoia/>

Comune di Margherita di Savoia - Prot. n. 0019667 del 29/12/2022 - ARRIVO

## **CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE**

### **Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade (Articolo 42 TQRIF)**

Il gestore dello Spazzamento e del Lavaggio delle strade, **gial plast**, predispone un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio, pubblicato all'interno della sezione trasparenza rifiuti, da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada e area mercatale, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività, consentendo l'individuazione dei servizi espletati puntualmente rispetto a quelli pianificati, anche ai fini della registrazione delle interruzioni.

**<https://gialplast.it/carta-dei-servizi-margherita-di-savoia/>**

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

**<https://gialplast.it/carta-dei-servizi-margherita-di-savoia/>**

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

### **Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani (Articolo 48 TQRIF)**

Per le segnalazioni di situazioni di pericolo inerenti al servizio è attivo il Numero Verde **800959305** gratuito 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.

### **Obbligo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento (Articolo 49 TQRIF)**

Il gestore si impegna ad intervenire in tempi congrui alle richieste di pronto intervento.

L'utente può richiedere il servizio di Pronto Intervento esclusivamente 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.

## DEFINIZIONI E AMBITO DI APPLICAZIONE

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

**Attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti** comprende le operazioni di:

- accertamento, riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento ovvero l'attività di fatturazione);
- gestione del rapporto con gli utenti (inclusa la gestione reclami) anche mediante sportelli dedicati o call-center;
- gestione della banca dati degli utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso;
- promozione di campagne ambientali;
- reversione della produzione di rifiuti urbani;

**Attività di raccolta e trasporto** comprende le operazioni di raccolta (svolta secondo diversi modelli di organizzazione del servizio) e di trasporto dei rifiuti urbani verso impianti di trattamento, di smaltimento, di riutilizzo e/o recupero;

**Attività di spazzamento e lavaggio** delle strade comprende le operazioni di spazzamento - meccanizzato, manuale e misto - e di lavaggio delle strade e del suolo pubblico, svuotamento cestini e raccolta foglie, escluse le operazioni di sgombero della neve dalla sede stradale e sue pertinenze, effettuate al solo scopo di garantire la loro fruibilità e la sicurezza del transito;

**Autorità** è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente;

**Carta della qualità** è il documento, redatto in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati gli obblighi e i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani;

**Centro di raccolta** è la struttura conforme ai requisiti di cui al decreto del Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare 8 aprile 2008;

**Cessazione del servizio** è la decadenza dei presupposti per il pagamento della tariffa e la contestuale disattivazione del servizio nel caso di raccolta domiciliare o di raccolta stradale e di prossimità con accesso controllato, a seguito della comunicazione attestante la data in cui è intervenuta tale cessazione;

**Contenitore sovra-riempito** è il contenitore il cui volume risulta saturato, impedendo ulteriori conferimenti da parte degli utenti;

**D.M. 20 aprile 2017** è il decreto del Ministro dell'Ambiente e della tutela del territorio e del mare di concerto con il Ministro dell'economia e delle finanze del 20 aprile 2017;

**D.P.R. 158/99** è il decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158;

**Data di consegna** è la data di consegna all'utente delle attrezzature per la raccolta, quali ad esempio, i mastelli o i sacchetti nel caso di raccolta domiciliare o le tessere di identificazione dell'utente in presenza di contenitori della raccolta stradale/di prossimità ad accesso controllato;

**Data di invio** è

- per le comunicazioni e le richieste inviate tramite fax o servizi postali, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna al servizio postale incaricato dell'inoltro; nel caso in cui il servizio postale non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
- per le comunicazioni e le richieste rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;
- per le comunicazioni e le richieste trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo del gestore o la data di invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica.

**Data di ricevimento** è

- per le richieste e le comunicazioni inviate tramite fax o servizi postali, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna da parte del servizio postale incaricato dell'inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il servizio postale non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
- per le richieste e le comunicazioni ricevute presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta;
- per le richieste e le comunicazioni trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione;

**Decreto del Presidente della Repubblica 445/00** è il decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, recante "Disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa";

**Decreto legislativo 116/20** è il decreto legislativo 3 settembre 2020, n.116, recante "Attuazione della direttiva (UE) 2018/851 che modifica la direttiva 2008/98/CE relativa ai rifiuti e attuazione della direttiva (UE) 2018/852 che modifica la direttiva 1994/62/CE sugli imballaggi e i rifiuti di imballaggio";

**Decreto legislativo 152/06** è il decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, recante "Norme in materia ambientale" e s.m.i.;

**Decreto-legge 41/21** è il decreto-legge 22 marzo 2021, recante "Misure urgenti in materia di sostegno alle imprese e agli operatori economici, di lavoro, salute e servizi territoriali, connesse all'emergenza da COVID-19";

**Disservizio** è il non corretto svolgimento del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ovvero dei singoli servizi che lo compongono che provoca disagi all'utente o interruzioni del servizio senza, tuttavia, generare situazioni di pericolo per l'ambiente, le persone, o le cose;

**Documento di riscossione** è l'avviso o invito di pagamento, oppure la fattura, trasmesso/a all'utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dei singoli servizi che lo compongono;

**Ente di governo dell'Ambito** è il soggetto istituito ai sensi del decreto-legge 13 agosto 2011, n. 138;

**Ente territorialmente competente** è l'Ente di governo dell'Ambito, laddove costituito ed operativo, o, in caso contrario, la Regione o la Provincia autonoma o altri enti competenti secondo la normativa vigente;

**Gestione** è l'ambito tariffario, ovvero il territorio, comunale o sovra-comunale, sul quale si applica la medesima tariffa (sia essa TARI o tariffa corrispettiva);

**Gestore** è il soggetto che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero i singoli servizi che lo compongono, ivi inclusi i Comuni che gestiscono in economia. Non sono considerati gestori i meri prestatori d'opera, ossia i soggetti come individuati dall'Ente territorialmente competente che, secondo la normativa di settore, sono stabilmente esclusi dall'obbligo di predisporre il Piano Economico Finanziario;

**Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti** è il soggetto che eroga i servizi connessi all'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, ivi incluso il Comune che gestisce la suddetta attività in economia;

**Gestore della raccolta e trasporto** è il soggetto che eroga il servizio di raccolta e trasporto, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia;

**Gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade** è il soggetto che eroga il servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia;

**Giorno lavorativo** è il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;

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

**Legge 147/13** è la legge 27 dicembre 2013, n. 147, recante "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (Legge di stabilità 2014)";

**Livello o standard generale di qualità** è il livello di qualità riferito al complesso delle

prestazioni da garantire agli utenti;

**MTR-2** è il Metodo tariffario del servizio integrato di gestione dei rifiuti per il periodo 2022-2025, approvato con deliberazione 3 agosto 2021, 363/2021/R/RIF;

**Operatore di centralino** è la persona in grado di raccogliere le informazioni necessarie per attivare il servizio di pronto intervento e di impartire al chiamante le istruzioni per tutelare la sua ed altrui sicurezza;

**Prestazione** è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni lavoro o intervento effettuato dal gestore su richiesta;

**Programma delle attività di raccolta e trasporto** è il documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di raccolta e trasporto all'interno della gestione di riferimento;

**Programma delle attività di spazzamento e lavaggio** è il documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade all'interno della gestione di riferimento;

**Reclamo scritto** è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'Associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati e delle segnalazioni per disservizi;

**Richiesta di attivazione del servizio** è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia di attivazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;

**Richiesta di variazione e di cessazione del servizio** è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia rispettivamente di variazione e di cessazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;

**Richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati** è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, anche per via telematica, con la quale l'utente esprime, in relazione ad importi già pagati o per i quali è stata richiesta la rateizzazione, lamentele circa la non correttezza degli importi addebitati;

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

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

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

**Servizio di ritiro dei rifiuti su chiamata** è il servizio di raccolta domiciliare dei rifiuti urbani che per natura o dimensione non sono compatibili con le modalità di raccolta domiciliare o stradale e di prossimità adottate ordinariamente nella gestione, quali, ad esempio, i rifiuti ingombranti, i RAEE, sfalci e potature;

**Servizio integrato di gestione** comprende il complesso delle attività volte ad ottimizzare la gestione dei rifiuti urbani (indipendentemente dalla classificazione che assumono durante il loro percorso) vale a dire: l'attività di raccolta e trasporto; l'attività di trattamento e smaltimento; l'attività di trattamento e recupero; l'attività di spazzamento e lavaggio delle strade, nonché l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti;

**Servizio telefonico** è il servizio telefonico che permette all'utente di mettersi in contatto con il proprio gestore per richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, e per ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;

**Sportello fisico** è un punto di contatto sul territorio, che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;

**Sportello online** è la piattaforma web che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;

**TARI** è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, commi 639 e 651, della legge 147/13, comprensiva sia della TARI determinata coi criteri presuntivi indicati nel d.P.R. 158/99 (TARI presuntiva) sia della TARI determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99 (tributo puntuale);

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

**Tariffazione puntuale** è la tariffa corrispettiva o il tributo puntuale istituito ai sensi dell'articolo 1, comma 651, legge 147/13 ove la TARI sia determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99;

**Tempo di recupero** è il tempo entro cui il servizio non espletato puntualmente può essere effettuato senza recare una effettiva discontinuità all'utente;

**TITR** è il Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti, di cui all'Allegato A alla deliberazione 31 ottobre 2019, 444/2019/R/RIF;

**Utente** è la persona fisica o giuridica che è o che sarà intestataria del documento di riscossione;

**Utenza** è l'immobile o l'area soggetta a tariffazione come definita all'articolo 2, comma 1, lettera c), del D.M. 20 aprile 2017;

**Variazione del servizio** è la modifica dei presupposti per il pagamento della tariffa. Rientrano nella variazione del servizio anche le fattispecie disciplinate dall'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06.

## VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei servizi, è conforme al TQRIF e redatta sulla base dello schema di riferimento approvato dall'ETC **AGER PUGLIA**.

Sono tenuti al rispetto delle disposizioni contenute nella presente Carta di Qualità tutti i gestori del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, relativamente agli utenti domestici e non domestici del servizio medesimo.

La presente carta di qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani ha validità pluriennale con aggiornamento annuale.

Qualsiasi tipo di modifica sarà comunicata agli utenti tempestivamente e comunque entro 30 giorni mediante avviso sulla sezione trasparenza rifiuti dei gestori del servizio integrato dei rifiuti urbani, sul sito del Comune e attraverso la documentazione allegata al primo documento di riscossione utile.

La Carta potrà essere aggiornata in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative del servizio, all'adozione di standard migliorativi, a nuove esigenze manifestate dall'ETC, **AGER PUGLIA**, dal gestore e dall'utenza.

La Carta approvata dall'ETC con atto numero **591** del **28/12/2022**, è resa disponibile presso gli uffici del gestore tariffe e rapporto con l'utenza, **Comune di Margherita di Savoia**, nonché presso la sezione trasparenza rifiuti di tutti i gestori appartenenti alla gestione, **Comune di Margherita di Savoia**.

Eventuali modifiche saranno accompagnate da una relazione descrittiva dei criteri di revisione e le modalità previste per il loro conseguimento inviata all'ETC, **AGER PUGLIA**, che le valuta ed eventualmente le approva.

Le nuove regole saranno adottate e seguite avendo cura di ridurre al minimo il disagio per gli utenti. Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività di ripristino del servizio sono da considerarsi validi in condizioni di normale esercizio, inteso come la normale attività svolta dal gestore per garantire i livelli di servizio indicati nel presente documento.

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

