

CARTA DELLA QUALITA'

AMBITO DI APPLICAZIONE

COMUNE DI MARINO



Gennaio 2024

SOMMARIO

Premessa	4
Oggetto e ambito di applicazione	5
Inquadramento della gestione nello schema regolatorio	5
Principi fondamentali adottati	6
Riferimenti e punti contatti	8
Gestore Raccolta e Trasporto.....	8
Gestore della tariffa	8
Servizi previsti dal Gestore trasporto e raccolta.....	9
Servizi offerti dal Gestore delle tariffe.....	10
Gestione della tariffa.....	10
Modalità di prelievo	10
Modalità di riscossione.....	10
Modalità di calcolo	11
Modalità di gestione del servizio, obblighi, indicatori e relativi standard di qualità.....	11
Attivazione, variazione e cessazione del servizio.....	11
Modalità per l'attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani (Articolo 6 TQRIF)	11
Tempi di risposta alle richieste di attivazione del servizio (Articolo 8.1 TQRIF).....	12
Tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta (Articolo 9 TQRIF).....	13
Modalità per la variazione o cessazione del servizio (Articolo 10 TQRIF)	13
Tempo di risposta alle richieste di variazione o di cessazione del servizio (Articolo 12 TQRIF).....	13
Reclami, richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati	14
Modalità per l'invio di reclami, rettifiche importi addebitati (Articoli 14, 15, 16 TQRIF)	14
Obbligo di servizio telefonico (Articolo 20 TQRIF)	14
Servizi di ritiro su chiamata	15
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata (Articolo 29 TQRIF).....	15
Modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro (Articolo 30 TQRIF).....	15
Tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata (Articolo 31 TQRIF).....	15
Interventi per i disservizi e per le riparazioni delle attrezzature per la raccolta domiciliare	15
Modalità per la segnalazione di disservizi e la presentazione delle richieste di riparazione (Articolo 32 TQRIF).....	15
Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi (Articolo 33 TQRIF).....	15
Tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare (Articolo 34 TQRIF).....	15
Continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto	16

Mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità (Articolo 35.1 TQRIF)	16
Programma delle attività di raccolta e trasporto (Articolo 35.2 TQRIF).....	16
Continuità e regolarità del servizio di spazzamento delle strade	16
Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di spazzamento delle strade (Articolo 42 TQRIF).....	16
Sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani	16
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani (Articolo 48 TQRIF)	17
Tempo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento (Articolo 49 TQRIF).....	17
Validità della carta dei servizi	17

PREMESSA

La presente Carta della Qualità è frutto delle singole carte di servizio già predisposte dai gestori, ciascuno per i servizi di rispettiva competenza. L'Ente Territorialmente Competente è il **COMUNE DI MARINO**, che ha approvato i contenuti di ogni singola carta e redatto un'unica Carta della Qualità in conformità a quanto previsto dalla deliberazione n 15/2022 emanata dall'ente di regolazione Arera (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente).

Nella presente Carta della Qualità 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 gli utenti e i gestori del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani.

Attraverso la carta della Qualità l'Ente Territorialmente Competente persegue l'obiettivo di condividere con il cittadino/contribuente le modalità di gestione delle attività finanziate con la Tassa sui Rifiuti (TARI) e, in modo particolare, facilitare la conoscenza da parte degli utenti circa gli strumenti utilizzabili per ricevere informazioni e/o servizi.

La Carta fissa i principi per l'erogazione del servizio, stabilisce gli standard generali riferibili alla qualità complessiva delle prestazioni e quelli specifici che indicano le prestazioni direttamente controllabili dal cittadino.

La Carta della Qualità è un impegno assunto dal **COMUNE DI MARINO** e dalla **MULTISERVIZI DEI CASTELLI DI MARINO S.p.a.**, che gestiscono il servizio integrato, nei confronti dei cittadini, orientato a rendere i pubblici servizi meglio rispondenti alle esigenze effettive degli utenti e a migliorarne costantemente 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 della Qualità costituisce elemento integrativo della normativa in materia di gestione dei rifiuti e gestione tariffaria. 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 quelle che rappresentano gli standard di qualità con cui deve essere erogato il servizio.

La Carta rappresenta una guida per il contribuente fornendo informazioni sui servizi messi a disposizione e sugli elementi necessari per verificare in che misura vengono rispettati gli impegni assunti e i livelli di qualità dichiarati, con l'obiettivo finale di rispondere sempre meglio alle aspettative dell'utenza, perseguendo il continuo miglioramento del servizio.

La Carta della Qualità è parte di un atteggiamento più ampio ed articolato di attenzione alle esigenze dei cittadini, consentendo un approccio globale alla qualità del servizio prestato. La Carta va quindi intesa come uno strumento nelle mani dei cittadini, singoli e/o associati, per assicurare un dialogo

continuo e costruttivo con il Comune, inteso come Ente Territorialmente Competente del servizio integrato di gestione dei rifiuti.

OGGETTO E AMBITO DI APPLICAZIONE

La Carta della Qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ed assimilati è il documento attraverso il quale la "Gestione", ovvero l'ambito tariffario formato da:

- *Comune di Marino*, gestore dell'attività di gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti
- *Multiservizi dei Castelli di Marino S.p.A.*, gestore dell'attività di raccolta e trasporto dei rifiuti,

fornisce indicazioni sugli obblighi del servizio e sugli standard qualitativi e tecnici adottati, in conformità alle disposizioni dell'Autorità di Regolazione per l'Energia Reti e Ambiente.

La Multiservizi dei Castelli di Marino S.p.A., di seguito Multiservizi, è una multiutility partecipata al 100% dal Comune di Marino e tra i diversi servizi, affidati dall'Ente controllante *in house providing*, gestisce anche il servizio di igiene urbana in via esclusiva su tutto il territorio comunale.

Il servizio integrato di gestione rifiuti urbani e attività connesse è erogato in forza del contratto stipulato tra le parti il 13/12/2017 e successive integrazioni ed ha scadenza il dicembre 2027.

INQUADRAMENTO DELLA GESTIONE NELLO SCHEMA REGOLATORIO

Il Comune di Marino in qualità di Ente Territorialmente Competente ha posizionato la gestione del servizio integrato dei rifiuti nello schema regolatorio I, come rappresentato nella tabella esposta di seguito

		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

PRINCIPI FONDAMENTALI ADOTTATI

La presente Carta della qualità si ispira ai principi fondamentali descritti di seguito.

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 della Tariffa, Raccolta e trasporto e Spazzamento strade 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.

Cortesie

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 è stato designato un Responsabile della Protezione dei Dati (*Data Protection Officer* - DPO) e adottato 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 pubblicano 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.

RIFERIMENTI E PUNTI CONTATTI

Gestore Raccolta e Trasporto

La sede legale e amministrativa del gestore Multiservizi di Marino si trova Via Pietro Nenni 13, - 00047 – Marino (RM).

La Multiservizi gestisce uno sportello di servizi al pubblico c.d. “Eco sportello” - sia fisico sia virtuale - per l'assistenza al cittadino in merito alle problematiche inerenti il servizio di igiene urbana.

Tra i servizi offerti per tramite dell'Eco sportello si rilevano: gestione delle segnalazioni inerenti possibili disservizi, prenotazione servizi a domanda individuale (es. ritiri domiciliari di verde ed ingombranti); fornitura e/o sostituzione delle attrezzature per la raccolta differenziata quali ad esempio mastelli, buste, ecc.; attività di informazione e comunicazione al cittadino svolta anche a mezzo social.

Per informazioni sui servizi erogati dall'Eco sportello è possibile contattare il numero verde 800.154952 da rete fissa o il numero 06.84017878, da cellulare, attivi

- dal lunedì al venerdì dalle ore 09 alle 13.

L'Eco sportello è aperto al pubblico dal

- martedì e giovedì dalle ore 09 alle 13 e dalle 15 alle 17.

Gestore della tariffa

Comune di Marino –Ufficio TARI – Piazza Repubblica, 1 , 00047 Marino RM

Per qualsiasi informazione o chiarimento è possibile contattare gli uffici del comune nei giorni di lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 09 alle 13, ai seguenti numeri:

- Marino Centro tel.: 06/93662219-220-225;
- Santa Maria delle Molle tel.: 06/93662407-409-415.

In alternativa, è possibile contattare il seguente indirizzo *e-mail*: servizio.tarsu@comune.marino.rm.it.

SERVIZI PREVISTI DAL GESTORE TRASPORTO E RACCOLTA

La Multiservizi opera esclusivamente per il Comune di Marino e tra le attività rientranti nel perimetro del servizio integrato di gestione dei rifiuti affidatole, sono ricompresi:

- lo spazzamento delle strade;
- la raccolta ed il trasporto dei rifiuti solidi urbani.

Lo spazzamento di strade e piazze comunali riguarda in generale tutte le aree pubbliche o ad uso pubblico e viene effettuato in modalità meccanizzata, manuale e mista.

All'interno del servizio di spazzamento o più estensivamente nel "decoro urbano" sono ricompresi la rimozione di qualsiasi tipo di rifiuto, compreso il fango o i vegetali infestanti cresciuti spontaneamente, che si formano nelle zanelle e sui marciapiedi, la raccolta delle foglie, lo svuotamento dei cestini getta-carta e più in generale la rimozione dei rifiuti abbandonati su strade e piazze comunali.

La raccolta dei rifiuti solidi urbani è effettuata in modalità differenziata su tutto il territorio comunale secondo il modello del c.d. "porta a porta". La raccolta ed il trasporto delle diverse frazioni differenziate ad impianto di trattamento e/o recupero viene effettuato sia per le utenze domestiche sia per le utenze non domestiche.

Oltre alle 5 tipiche frazioni differenziate raccolte a domicilio: imballaggi in plastica e metalli, imballaggi in vetro, carta e cartone, frazione organica e secco residuo, vengono effettuate - sempre in modalità differenziata - anche le seguenti raccolte:

- Raccolta pile e farmaci (attraverso contenitori specifici);
- Raccolta pannoloni e pannolini (a domicilio);
- Raccolta RAEE (presso l'ecocentro);
- Raccolta Rifiuti ingombranti (a domicilio o presso l'ecocentro);
- Raccolta di sfalci e piccole potature a domicilio, contestualmente alla raccolta ordinaria dell'organico oppure presso l'ecocentro. Su richiesta dell'utente, inoltre, sarà possibile anche attivare servizi specifici per la raccolta a domicilio in abbonamento;

a queste attività si aggiungono:

- la raccolta e la pulizia dei mercati settimanali;
- la Gestione del Centro Comunale di Raccolta (ecocentro) sito nel comune di Marino – Via Ferentum n. 1;
- raccolte differenziate nei weekend a cadenza almeno settimanale, mediante l'impiego di cassoni scarrabili, ceste e mezzi dedicati (c.d. isola ecologica mobile) sito in area parcheggio Palaghiaccio.

SERVIZI OFFERTI DAL GESTORE DELLE TARIFFE

Di seguito si indicano i servizi gestiti direttamente dal Comune di Marino:

- Informazioni;
- Richiesta di attivazione del servizio di gestione rifiuti urbani;
- Richiesta di variazione o cessazione del servizio;
- Assistenza alla compilazione della modulistica;
- Esame pratiche contribuenti;
- Controllo riscossione;
- Accesso agli atti dell'Ente;
- Segnalazioni;
- Reclami;
- Richiesta rettifica importi.

GESTIONE DELLA TARIFFA

Modalità di prelievo

L'entrata, disciplinata con apposito regolamento "Tari" (approvato con delibera del Consiglio Comunale del Comune di Marino n. 12 del 28.04.2023) ha natura tributaria.

Il prelievo di natura tributaria è finalizzato alla copertura dei costi relativi al servizio di gestione dei rifiuti urbani e dei rifiuti assimilati, nel rispetto dei criteri fissati dal citato regolamento Tari.

Modalità di riscossione

La tassa sui rifiuti è versata direttamente al Comune secondo le modalità previste dall'art. 1, comma 688, della Legge 27 dicembre 2013, n. 147 e dall'art. 2-bis del decreto-legge 22 ottobre 2016, n. 193, convertito dalla legge 1° gennaio 2016, n. 215.

In particolare, il versamento può essere effettuato:

- mediante modello di pagamento unificato di cui all'art. 17 del decreto legislativo 9 luglio 1997, n. 241;
- attraverso la piattaforma di cui all'articolo 5 del codice di cui al decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 (PagoPa).

L'importo dovrà essere corrisposto in almeno 2 rate, aventi un intervallo temporale semestrale, ovvero in un'unica soluzione, avente la medesima scadenza della prima rata. Eventuali congruagli di anni precedenti o dell'anno in corso possono essere riscossi anche in unica soluzione. La determinazione delle singole rate avviene secondo le regole stabilite dall'art. 13, comma 15-ter, del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201.

Il versamento del tributo non è dovuto quando l'importo annuale risulta inferiore a euro 12,00.

Analogamente non si procede al rimborso per somme inferiori al predetto importo.

Modalità di calcolo

La tariffa è articolata nelle fasce di utenza domestica e di utenza non domestica.

Le utenze non domestiche sono suddivise in categorie di attività con omogenea potenzialità di produzione di rifiuti, sulla base dei criteri e dei coefficienti previsti dalla normativa vigente di cui al D.P.R. 27 aprile 1999, n. 158.

Per la riconducibilità dell'utente nella fascia di utenza domestica o non domestica si applicano le disposizioni del Regolamento Tari, in particolare le disposizioni di cui all'art. 7.

La tariffa è commisurata alle quantità e qualità medie ordinarie di rifiuti prodotti per unità di superficie, in relazione agli usi e alla tipologia di attività svolte, sulla base dei criteri determinati con il regolamento di cui al decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158.

Le tariffe si compongono di una quota determinata in relazione alle componenti essenziali del costo del servizio di gestione dei rifiuti, riferite in particolare agli investimenti per le opere ed ai relativi ammortamenti (quota fissa), e da una quota rapportata alle quantità di rifiuti conferiti, al servizio fornito ed all'entità dei costi di gestione (quota variabile).

MODALITÀ DI GESTIONE DEL SERVIZIO, OBBLIGHI, INDICATORI E RELATIVI STANDARD DI QUALITÀ

Di seguito si riportano le modalità di gestione del servizio, gli obblighi dei gestori e gli eventuali indicatori che permettono all'utenza di verificare il livello di qualità offerto 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 Marino, entro 90 giorni solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile, a mezzo posta all'indirizzo PIAZZA DELLA REPUBBLICA, 1 - 00047, MARINO (RM), via e-mail protocollo@pec.comune.marino.rm.it., mediante sportello fisico sito in Piazza della Repubblica, 1 - 00047, MARINO (RM).

Secondo quanto stabilito dall'articolo 33 del Regolamento "Tari", la dichiarazione iniziale di cui sopra deve essere presentata:

- a) per le utenze domestiche: dall'intestatario della scheda di famiglia nel caso di residenti e nel caso di non residenti dall'occupante a qualsiasi titolo;
- b) per le utenze non domestiche, dal soggetto legalmente responsabile dell'attività che in esse di svolge ovvero dal presidente / rappresentante;

- c) per gli edifici in multiproprietà e per i centri commerciali integrati, dal gestore dei servizi comuni.

Qualora tali soggetti non ottemperino, l'obbligo di dichiarazione deve essere adempiuto dagli eventuali altri occupanti, detentori o possessori, con vincolo di solidarietà. La dichiarazione presentata da uno dei coobbligati ha effetto anche per gli altri.

Ai sensi dell'articolo 34, comma 4 del Regolamento "Tari", la dichiarazione deve obbligatoriamente indicare i seguenti elementi:

a) Utenze domestiche

- Generalità del contribuente, la residenza e il codice fiscale;
- il recapito postale, di posta elettronica del contribuente;
- dati catastali, indirizzo di ubicazione comprensivo di numero civico e di numero dell'interno ove esistente, superficie calpestabile calcolata secondo le modalità stabilite del presente Regolamento e destinazione d'uso dei singoli locali;
- numero degli occupanti i locali ivi incluso il numero di componenti diversi dai residenti e dimoranti stabilmente;
- generalità e codice fiscale dei soggetti non residenti nei medesimi;
- data di inizio o cessazione del possesso o della detenzione dei locali o in cui è intervenuta la variazione; in caso di dichiarazione di cessazione, l'indirizzo di residenza e/o domicilio per l'invio dell'eventuale conguaglio;
- la sussistenza o il venir meno dei presupposti per usufruire di agevolazioni, riduzioni o esenzioni.

b) Utenze non domestiche

- Denominazione della ditta o ragione sociale della società, relativo scopo sociale o istituzionale della persona giuridica, sede principale o legale, codice fiscale e partita IVA, codice Ateco relativo all'attività prevalente, assegnato dalla CCIAA o dagli ordini professionali;
- il recapito postale, di posta elettronica del contribuente;
- generalità del legale rappresentante o di altro soggetto munito dei necessari poteri di sottoscrizione della dichiarazione in nome e per conto del contribuente;
- dati catastali, indirizzo di ubicazione comprensivo del numero civico e dell'interno ove esistente, la superficie calpestabile calcolata secondo le modalità stabilite nel presente Regolamento e destinazione d'uso dei singoli locali ed aree denunciati e loro partizioni interne;
- indicazione dell'eventuale parte della superficie produttiva di rifiuti speciali opportunamente documentata;
- data di inizio o di cessazione del possesso o della detenzione o di variazione degli elementi denunciati. In caso di dichiarazione di cessazione, l'indirizzo per l'invio dell'eventuale conguaglio.

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

Il Comune di Marino in qualità di gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, risponderà alla richiesta di attivazione del servizio entro 30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta dell'utente.

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

Il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta è pari a 5 giorni lavorativi (senza sopralluogo) ed entro 10 giorni lavorativi (con sopralluogo) dalla data di ricevimento, da parte del gestore della raccolta e trasporto, della 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 Marino, entro 90 giorni solari dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione via posta, tramite e-mail protocollo@pec.comune.marino.rm.it o mediante sportello fisico sito in Piazza della Repubblica, 1 - 00047, Marino (RM).

Ai sensi dell'articolo 34, commi 12 e seguenti, la cessazione dell'occupazione/detenzione/possesso dei locali e delle aree deve essere comprovata a mezzo di idonea documentazione (ad esempio copia risoluzione contratto di locazione, copia ultima bolletta di conguaglio delle utenze di rete, copia verbale di riconsegna immobile, ricevuta restituzione dei contenitori dotati di TAG ecc.).

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 il termine di 90 giorni, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine.

Le richieste di variazione del servizio che comportano una modifica dell'importo da addebitare al contribuente producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione se è presentata entro il termine del 30 aprile dell'anno in corso, ovvero avranno effetto dal 1° gennaio dell'anno successivo nel caso la presentazione avvenga successivamente al 30 aprile.

Nel caso di presentazione di dichiarazione di variazione o cessazione, fermo restando gli effetti ai fini dell'applicazione della TARI, il Comune invia al contribuente una comunicazione di presa in carico della dichiarazione.

Ai sensi dell'articolo 31 del Regolamento Tari, le utenze non domestiche possono conferire nei tempi e nelle modalità previste dal medesimo articolo, rifiuti urbani al di fuori del servizio pubblico purché diano prova dell'avvio al recupero.

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

Il Comune di Marino in qualità di gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, risponderà alla richiesta di variazione o di cessazione del servizio entro 30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta dell'utente.

Reclami, richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati

Modalità per l'invio di reclami, rettifiche importi addebitati (Articoli 14, 15, 16 TQRIF)

Il contribuente deve richiedere il rimborso delle somme versate e non dovute, entro il termine di 5 anni dalla data del pagamento, ovvero dal giorno in cui è stato definitivamente accertato il diritto alla restituzione.

Il Comune di Marino provvederà al rimborso entro 180 giorni dalla presentazione della richiesta.

Il contribuente può presentare all'Ufficio TARI del Comune di Marino, nelle forme previste per la presentazione della dichiarazione TARI come previsto dal regolamento TARI all'art. 38, una richiesta di informazione, un reclamo scritto o una richiesta di rettifica degli importi pretesi.

Il Comune di Marino predispone specifica modulistica, disponibile presso l'Ufficio TARI e scaricabile dal sito web comunale. Il modulo per il reclamo scritto contiene almeno i seguenti campi:

- a) il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare il reclamo;
- b) i dati identificativi del contribuente:
 - il nome, il cognome e il codice fiscale;
 - la ragione o denominazione sociale dell'utenza non domestica, con l'indicazione delle generalità della persona fisica che presenta il reclamo;
 - il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica;
 - il servizio a cui si riferisce il reclamo (gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti);
 - il codice utente, indicando dove è possibile reperirlo;
 - l'indirizzo e il codice utenza, indicando dove è possibile reperirlo;
 - le coordinate bancarie/postali per l'eventuale accredito degli importi addebitati.

In alternativa a quanto sopra riportato, è fatta salva la possibilità per l'utente di inviare al Comune di Marino il reclamo scritto, il quale deve contenere le informazioni sopra riportate. A tali richieste, il Comune di Marino deve inviare, di norma con posta elettronica, una risposta motivata, contenente gli elementi minimi previsti dal comma 4, dell'articolo 38 del Regolamento "Tari".

Obbligo di servizio telefonico (Articolo 20 TQRIF)

Il servizio telefonico a disposizione dell'utente per richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare è il seguente: **800.154952**

Il servizio telefonico per la gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti per quanto attinente agli aspetti tributari è possibile rivolgersi ai seguenti recapiti:

- Marino Centro tel.: 06/93662219-220-225;
- Santa Maria delle Molle tel.: 06/93662407-409-415.

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti per quanto attinente agli aspetti tributari si sta adoperando inoltre per l'attivazione di uno specifico numero verde finalizzato a richiedere assistenza.

Servizi di ritiro su chiamata

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

Multiservizi dei Castelli di Marino, quale Gestore del servizio di Igiene Urbana, garantisce all'utente il ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio senza oneri aggiuntivi per un numero di **1 ritiro** mensile per utenza almeno a bordo strada con un **limite di 5 pezzi per ciascun ritiro**.

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

La richiesta di ritiro su chiamata da parte dell'utente può essere effettuata telefonicamente contattando il numero verde **800.154952** da rete fissa o il numero 06.84017878 da cellulari attivi, ovvero presso la propria sede in Via Pietro Nenni 13, - Marino (RM).

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

Il ritiro dei rifiuti su chiamata è assicurato in **15 giorni lavorativi** a partire dalla data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data in cui viene effettuato il ritiro.

Interventi per i disservizi e per le 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 di disservizi o di altre richieste da parte dell'utente può essere effettuata nelle seguenti modalità:

- via e-mail al seguente indirizzo: eco.sportello@multiservizimarino.it;
- telefonicamente, contattando il numero verde 800.154952 da rete fissa o il numero 06.84017878 da cellulari attivi;
- presso la propria sede in Via Pietro Nenno 13, - Marino (RM).

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

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

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

In caso di richiesta di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, il tempo di intervento è pari a **10 giorni lavorativi**, dal ricevimento della segnalazione da parte dell'utente, qualora occorra un sopralluogo il tempo di intervento è pari a **15 giorni lavorativi**.

Continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto

Mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità (Articolo 35.1 TQRIF)

Tutto il territorio è gestito con il porta a porta e la mappatura delle vie servite è presente sul sito web del gestore all'indirizzo:

<https://www.multiservizimarino.it/trasparenza-rifiuti/>

Alla voce *“Orari e Calendari di raccolta”*.

Gli eventuali aggiornamenti verranno pubblicati direttamente sul sito.

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

Il calendario e gli orari di effettuazione del servizio di raccolta e trasporto, validi per tutto il territorio comunale, sono pubblicati sul sito web gestore all'indirizzo:

<https://www.multiservizimarino.it/trasparenza-rifiuti/>

Alla voce *“Orari e Calendari di raccolta”*.

Gli eventuali aggiornamenti verranno pubblicati direttamente sul sito.

Continuità e regolarità del servizio di spazzamento delle strade

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

Multiservizi dei Castelli di Marino come gestore dello Spazzamento delle strade predispone un Programma delle attività di spazzamento da cui è possibile evincere, per ciascuna strada e area mercatale, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività, consentendo l'individuazione dei servizi espletati puntualmente rispetto a quelli pianificati, anche ai fini della registrazione delle interruzioni.

Il calendario e orari di effettuazione del servizio di spazzamento delle strade sono pubblicati sul sito web gestore all'indirizzo:

<https://www.multiservizimarino.it/trasparenza-rifiuti/>

Alla voce *“Calendario e orari di effettuazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade”*.

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 gratuito: **800978867** 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.

Tempo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento (Articolo 49 TQRIF)

Il tempo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento, pari a 4 ore, 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.

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

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 identificato con il Comune di Marino.

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.

La Carta dei Servizi è approvata dal Comune di Marino ed è resa disponibile presso gli uffici del gestore tariffe e rapporto con l'utenza nonché presso la sezione trasparenza rifiuti di tutti i gestori appartenenti alla gestione.

Eventuali modifiche saranno accompagnate da una relazione descrittiva dei criteri di revisione e le modalità previste per il loro conseguimento inviata al Comune di Marino, 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 del Comune di Marino, di carattere straordinario ed imprevedibile.