

**Comune di**  
**Santa Margherita Ligure (GE)**

**TQRIF**

**Testo unico per la regolazione della qualità  
del servizio di gestione dei rifiuti urbani**

**ANNO 2023**

*Delibera ARERA 15/2022/R/rif*

**Adempimenti Schema regolatorio**  
**SCHEMA DI CARTA DEL SERVIZIO PER LA**  
**DISCIPLINA DEL SERVIZIO DI GESTIONE**  
**RIFIUTI URBANI**

## INDICE

<b>La Carta di Qualità dei Servizi di Igiene Urbana .....</b>	<b>4</b>
1PREMESSA .....	4
2MODALITÀ OPERATIVE E RAPPORTO CON L'UTENZA.....	4
3OBIETTIVI.....	4
4PRINCIPI .....	5
5VALIDITÀ DELLA CARTA .....	6
6DOVE RICHIEDERLA .....	7
7ACCESSIBILITÀ ALLE INFORMAZIONI .....	7
8TUTELA DELLA PRIVACY.....	7
9ORGANISMO DI CONCILIAZIONE .....	7
10SOGGETTO GESTORE.....	8
11OGGETTO .....	8
12IL RAPPORTO CONTRATTUALE.....	9
12.1TARI .....	9
12.2Attivazione del servizio.....	9
12.3Variazione e cessazione del servizio.....	10
12.4Reclami, rettifiche .....	10
12.5Fatturazione.....	10
12.6Rettifiche.....	11
12.7Morosità.....	11
12.8Diritto di accesso agli atti .....	11
12.9Informazioni al Contribuente .....	11
12.10Conoscenza degli atti e semplificazione.....	12
13DIRITTI E DOVERI DEI CONTRIBUENTI .....	12
14STANDARD RELATIVI ALLA CONTINUITÀ DEL SERVIZIO .....	13
15SOGGETTO GESTORE.....	14
16INFORMAZIONI E STANDARD QUALITÀ SERVIZIO .....	15
16.1STANDARD GENERALI .....	15
16.1.1Tempi di risposta alle richieste dell'Utente.....	15
16.1.2Informazioni e comunicazioni all'Utente.....	16
16.1.3Comportamento del personale .....	16
16.2STANDARD SPECIFICI.....	17
16.2.1Raccolta differenziata dei rifiuti urbani .....	17
16.2.2Servizi su chiamata .....	18
16.2.3Spazzamento stradale.....	19
16.2.4Altri servizi.....	19
17TUTELA, PROCEDURA DI RECLAMO E PENALITÀ .....	19
17.1Procedura di reclamo.....	19
17.2Rimborsi ed indennizzi.....	19
18VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE.....	19

19 **STANDARD RELATIVI ALLA CONTINUITÀ DEL SERVIZIO** ..... 20

- Allegato 1 - Schema regolatorio deliberato dal Comune di Santa Margherita Ligure
- Allegato 2 - Contact Center
- Allegato 3 - Modulo segnalazioni, richieste di informazioni, reclami
- Allegato 4 - Piano raccolta rifiuti
- Allegato 5 - Piano spazzamento e Lavaggio strade

# La Carta di Qualità dei Servizi di Igiene Urbana

## 1 PREMESSA

La Carta dei Servizi rappresenta l'impegno del soggetto Gestore dei Servizi ad assicurare il massimo livello di qualità del servizio nei confronti degli Utenti, nel rispetto dei principi, delle regole e degli standard in essa prestabiliti, in modo da garantire la chiarezza del rapporto ed il miglioramento continuo del servizio anche attraverso l'individuazione di idonei strumenti di controllo e monitoraggio.

A tal fine, la Carta dei Servizi si propone di illustrare le caratteristiche dei servizi erogati mediante la definizione degli standard di qualità dei servizi, dei diritti dei degli Utenti e delle modalità di tutela.

La Carta dei Servizi è redatta nel rispetto alla legislazione in materia ambientale Europea e Nazionale e la delibera ARERA del 15/2022/R/rif dell'8 gennaio 2022 che disciplina il rapporto tecnico e contrattuale tra le diverse tipologie di utenza e il Gestore dei Servizi. La presente Carta dei Servizi è adottata in attuazione del contratto di servizio stipulato tra il Comune di Santa Margherita Ligure e il soggetto Gestore dei Servizi e descrive le procedure di QUALITÀ CONTRATTUALE e QUALITÀ TECNICA che il GESTORE applica e/o si impegna ad applicare in modo omogeneo per le utenze servite garantendo, se necessario, standard di qualità migliorativi.

## 2 MODALITÀ OPERATIVE E RAPPORTO CON L'UTENZA

Il presente documento è redatto da tutti i Gestori del servizio integrato di igiene urbana ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono.

L'attuale gestione mediante la quale vengono garantiti i servizi di igiene Urbana nel Santa Margherita Ligure è affidata a:

Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti (GESTORE CONTRATTUALE)

**Comune di Santa Margherita Ligure**

Gestore dei Servizi Raccolta e trasporto rifiuti (GESTORE TECNICO)

**DOCKS LANTERNA SpA**

Gestore dei Servizi Spazzamento e lavaggio strade (GESTORE TECNICO)

**Servizio parzialmente internalizzato dal Comune**

Il GESTORE INTEGRATO dei Servizi (di seguito **GESTORE**) è il **Comune di Santa Margherita Ligure**.

## 3 OBIETTIVI

La Carta dei Servizi costituisce per tutti i cittadini una base informativa certa sui loro diritti, sul funzionamento dei Servizi e sulle diverse possibilità di utilizzo.

Nella Carta dei Servizi i cittadini e gli utenti dei servizi possono ritrovare la descrizione dei contenuti e delle caratteristiche dei servizi offerti.

La Carta dei Servizi stabilisce:

- 1) i principi fondamentali cui deve ispirarsi l'erogatore dei servizi (Codice Etico),
- 2) i meccanismi di tutela e garanzia della qualità dei servizi offerti:
  - la costante informazione
  - la tutela
  - la valutazione del grado di soddisfacimento
  - il rimborso per il mancato rispetto degli impegni
- 1) strumenti per l'attuazione dei principi indicati.

Le schede di regolamentazione di ciascun servizio erogato sono da intendersi strumenti in continua trasformazione e di periodica valutazione affinché la qualità dei servizi sia in parallela evoluzione.

Gli obiettivi perseguiti sono:

- la corretta gestione delle entrate comunali tributarie e delle attività di competenza del Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti;
- la corretta gestione dei Servizi e delle attività di competenza del Gestore dei Servizi Raccolta e trasporto rifiuti e delle attività dei Servizi di Spazzamento e lavaggio strade;
- la corretta gestione dei rapporti con i cittadini secondo i principi stabiliti dalla legge;
- soddisfare le esigenze dei contribuenti su tutti gli aspetti formali, sostanziali, normativi ed operativi per favorire la definizione spontanea degli adempimenti;
- operare con criteri di responsabilità, attenzione ai bisogni, buona fede, trasparenza ed imparzialità

#### **4 PRINCIPI**

Il GESTORE:

- Eroga i servizi nel rispetto dei principi di eguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficienza, efficacia, economicità, obiettività e di quanto previsto nel contratto di servizio. Viene garantito uguale trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia tra le diverse aree geografiche, anche quando le stesse non siano agevolmente raggiungibili, sia tra le diverse categorie o fasce di Cittadini, con particolare attenzione nei confronti di soggetti portatori di handicap, anziani e Cittadini appartenenti a fasce sociali deboli.
- Ha quale impegno prioritario la garanzia di un servizio continuo e regolare e di porre in atto tutte le azioni necessarie per le esigenze dell'intera comunità. Tutto il personale è chiamato a collaborare al fine della migliore conduzione dei servizi, consapevole che l'impegno relativo a qualità, sicurezza, salute e ambiente è parte integrante della propria mansione.

- Garantisce la partecipazione dei Cittadini, sia singolarmente che attraverso le associazioni e i comitati di quartiere, attivando forme di collaborazione finalizzate ad assicurare la corretta effettuazione del servizio. A questo fine ciascun Cittadino può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per migliorare l'erogazione del servizio secondo le modalità indicate nel presente documento. Gli elementi presenti nella Carta dei Servizi costituiscono informazioni sulle quali tutti gli utenti potranno indicare eventuali carenze o mancanza di esecuzione.
- Si impegna ad adottare misure idonee al raggiungimento degli obiettivi e a migliorare con continuità i livelli di efficacia ed efficienza del servizio, ricercando soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali che facilitino e migliorino il rapporto con i Cittadini.
- Si rapporta ai Cittadini con rispetto e cortesia ed agevola l'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi attraverso procedure amministrative semplici e informazioni esaustive, nel rispetto dei principi di chiarezza e trasparenza.
- Garantisce al Cittadino il diritto di accesso alle informazioni aziendali che lo riguardano. Tale diritto è esercitato ai sensi della Legge 7 agosto 1990, n. 241 ed il DPR 27 giugno 1992, n. 352 che disciplinano le modalità di accesso agli atti amministrativi.
- Determina gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica che devono essere rispettati, individuando il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori (Allegato 1).

## **5 VALIDITÀ DELLA CARTA**

La presente Carta è adottata provvisoriamente e sarà approvata in via definitiva successivamente agli incontri e consultazioni previsti con le Associazioni dei Consumatori e le Associazioni di categoria interessate.

Gli standard di qualità indicati nella presente Carta sono da considerarsi validi in condizioni normali di servizio. Sono, pertanto, esclusi gli eventi di carattere straordinario ed imprevedibile dovuti a fatti indipendenti dalla volontà e dalle capacità del GESTORE quali eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità pubblica.

La Carta dei Servizi potrà essere aggiornata in base a nuove esigenze e a modifiche normative e contrattuali. Eventuali variazioni degli standard di servizio, derivanti da revisioni e aggiornamenti periodici, saranno comunicate agli utenti entro un tempo massimo di 30/60 giorni mediante avviso sul sito internet del Comune e attraverso la documentazione allegata al primo documento di riscossione utile.

La Carta viene pubblicata con cadenza triennale. Quanto descritto in questa edizione è aggiornato al 01 Gennaio 2023. A fronte di importanti revisioni del servizio, il GESTORE

si impegna a pubblicare sui siti aziendali aggiornamenti periodici anche nel corso dell'anno per essere sempre più trasparente e più vicina ai cittadini. Nel caso fosse necessario informare tempestivamente i cittadini, il Gestore si servirà anche di altre modalità di comunicazione (periodico di comunicazione comunale, volantini, App di servizio, etc.).

## **6 DOVE RICHIEDERLA**

È possibile richiedere o avere gratuitamente la Carta:

- Scaricandola dal sito [www.dockslanterna.com](http://www.dockslanterna.com)
- Presso gli uffici di Docks Lanterna Spa siti in Via Dogali, 83 in Santa Margherita Ligure.
- Presso gli uffici Comunali in Piazza Mazzini, 46 in Santa Margherita Ligure (GE)
- Scaricandola dai siti delle Associazioni dei Consumatori che hanno dato il consenso e presso le loro sedi.

## **7 ACCESSIBILITÀ ALLE INFORMAZIONI**

Per facilitare i rapporti tra cittadino e soggetto gestore, sono attivi i seguenti strumenti:

- a) Ufficio Clienti, presso il quale è possibile ottenere tutte le informazioni utili ed il materiale cartaceo relativo ai servizi resi dai Gestori.
- b) Sportello telefonico attraverso il quale è possibile:
  - ottenere informazioni relative ai servizi erogati;
  - avanzare reclami e segnalazioni di disservizi;
- c) Servizio Fax
- d) Servizio di posta elettronica e PEC
- e) Sito internet contenente le informazioni utili sull'attività dei soggetti Gestori e l'illustrazione dei servizi erogati.

## **8 TUTELA DELLA PRIVACY**

Il trattamento dei dati personali degli Utenti nell'erogazione dei Servizi avviene nel rispetto delle disposizioni di cui al d.lgs. GDPR n. 2016/679, assicurando l'esercizio dei diritti previsti all'art. 7 del medesimo decreto.

## **9 ORGANISMO DI CONCILIAZIONE**

Le violazioni ai principi della presente Carta dei Servizi possono essere denunciate al GESTORE per iscritto, via fax, telefonicamente o con e-mail.

Al momento della presentazione del reclamo, il contribuente deve fornire tutti gli elementi in suo possesso (nome dell'incaricato che aveva seguito la pratica, eventuali fotocopie della medesima etc.) relativamente a quanto si ritiene oggetto di violazione, affinché la società possa provvedere ad una ricostruzione dell'iter seguito. Il GESTORE si attiva

tempestivamente per la risoluzione della problematica e risponde entro 30 giorni lavorativi intercorrenti dalla data di ricevimento del reclamo.

Se l'Utente non sarà soddisfatto, potrà ricorrere all'Organismo di conciliazione. L'Organismo di conciliazione è convocato su semplice richiesta dell'Utente per dirimere, in sede extragiudiziale, eventuali controversie che possano intervenire tra il soggetto gestore e l'Utente.

La GESTIONE CONTRATTUALE

## **10 SOGGETTO GESTORE**

Il GESTORE, nell'ambito della potestà regolamentare prevista dall'art. 52 del Decreto Legislativo n° 446/97, istituisce e disciplina la componente TARI dell'Imposta Unica Comunale "IUC" prevista dai commi dal 639 al 705 della legge n° 147/2013 e diretta alla copertura dei costi relativi al servizio di gestione dei rifiuti, in particolare stabilendo le condizioni, modalità e obblighi strumentali per la sua applicazione.

Il GESTORE svolge tutte le funzioni di supporto previste dalla legislazione vigente circa la fiscalità locale, con riferimento alle seguenti competenze:

- recepimento e compimento delle indicazioni dei Dirigenti delle Aree che interagiscono con le attività svolte, della Giunta Comunale e del Consiglio Comunale, per ciò che concerne la politica tributaria;
- mantenimento dei contatti con le forze sociali e le organizzazioni di categoria, per quanto attiene alla mera gestione;
- apprendimento di tutte le norme che riguardano la specifica materia, le loro modificazioni e la loro applicazione;
- formazione degli avvisi di accertamento, di liquidazione, dei ruoli coattivi, oltre alla istruttoria del contenzioso tributario;
- organizzazione e gestione delle attività di natura tecnica ed amministrativa circa la istruttoria formale di atti e provvedimenti, acquisizione delle necessarie informazioni presso gli altri settori del COMUNE ovvero presso altre Amministrazioni ed Enti, anche privati, inserimento delle informazioni medesime nel sistema informativo automatizzato e la loro elaborazione, oltre al loro costante aggiornamento;
- organizzazione e gestione del rapporto con i Cittadini, in ordine alla diffusione delle informazioni, della modulistica, nonché della ricezione delle dichiarazioni e delle istanze di parte.

## **11 OGGETTO**

I rapporti tra Utenti e GESTORE sono improntati al principio della collaborazione e della buona fede, secondo quanto stabilito e previsto dall'art. 10, comma 1, della legge n.212/2000 (Statuto del Contribuente).



La carta dei servizi ha lo scopo di attuare gli strumenti di comunicazione necessari al miglioramento dei procedimenti per rendere pienamente legittimo il rapporto Cittadini e Società Mista, avviando in tal modo le necessarie procedure per rendere la fiscalità locale rispondente alle aspettative regolate dalle leggi vigenti

Le indicazioni che seguono contengono indirizzi per l'adeguamento alla legge n.212/2000 sopra citata, al fine di razionalizzare ed applicare le procedure intese a dare maggiore efficienza ed efficacia alla Gestione dei Tributi, avendo riguardo ai diritti del Contribuente.

Tutti i dipendenti e collaboratori del GESTORE sono obbligati al rispetto delle norme che seguono e si adeguano conseguentemente alle disposizioni stesse

## **12 IL RAPPORTO CONTRATTUALE**

### **12.1 TARI**

La tassa sui rifiuti (TARI) è la quota che ogni cittadino deve sostenere per coprire i costi della gestione dei rifiuti urbani.

La disciplina della TARI e relativa modalità di applicazione è disciplinata dal Regolamento TARI del COMUNE DI Santa Margherita Ligure.

La TARI, destinata a coprire integralmente i costi per i servizi di igiene urbana svolti sul territorio e determinati sulla base del piano finanziario del servizio, è dovuta da chiunque occupi o conduca, a qualsiasi titolo, locali o aree coperte o scoperte adibite a qualsiasi uso sul territorio comunale.

Per quanto riguarda le utenze domestiche la tassa viene calcolata considerando sia i metri quadrati dell'abitazione soggetta a tassazione sia il numero dei componenti il nucleo familiare residente, in modo da avere una correlazione diretta alla produzione dei rifiuti.

Per quanto riguarda le utenze non domestiche la tassa viene calcolata con riferimento ai metri quadri operativi assoggettabili a tassazione e al coefficiente di produzione di rifiuto in base alla categoria merceologica di appartenenza.

Il COMUNE effettua il calcolo del tributo e invia ai contribuenti il Modello F24 precompilato. All'importo della TARI, deliberato dal COMUNE, si aggiunge l'Addizionale Provinciale, nella misura determinata dalla Provincia, a cui viene riversata totalmente.

### **12.2 Attivazione del servizio**

L'utente entro 90 giorni solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile si impegna a richiedere **l'attivazione del servizio** (avvio del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani) al GESTORE mediante posta, mail o sportello fisico e online compilando il modulo appositamente redatto che può essere scaricato direttamente dal sito WEB del Comune, oppure direttamente richiesti presso lo SPORTELLO TARI.

Il GESTORE, entro trenta (30) giorni lavorativi risponde alle richieste di attivazione del servizio, in modo chiaro e comprensibile.

### **12.3 Variazione e cessazione del servizio**

Le **richieste di variazione del servizio** (modifica dei presupposti per il pagamento della tariffa) o **cessazione del servizio** (decadenza dei presupposti per il pagamento della tariffa e la contestuale disattivazione del servizio di raccolta), dovranno essere inviate al GESTORE, entro 90 giorni solari dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione, allo SPORTELLO TARI GESTORE mediante posta elettronica o presentate direttamente presso lo sportello TARI utilizzando i moduli appositamente redatti che possono essere scaricati direttamente dal sito WEB del Comune, oppure direttamente richiesti presso gli Uffici del GESTORE.

Sulla base della richiesta da parte di ogni specifica Utenza, il GESTORE assicura una risposta chiara e trasparente.

### **12.4 Reclami, rettifiche**

In caso di reclami da parte di qualsiasi Utente, il GESTORE applica una procedura che consente mediante informatizzazione la classificazione di tutte le richieste scritte dell'utente analizzando se la richiesta è un vero e proprio reclamo o una richiesta di informazioni o di rettifica degli importi addebitati.

Il GESTORE garantisce entro trenta (30) giorni una risposta motivata ai reclami in modo chiaro e comprensibile. Entro sessanta (60) giorni lavorativi l'ufficio preposto risponde alla richiesta di rettifica degli importi addebitati.

Il GESTORE inoltre assicura l'invio di una documentazione contenente la valutazione che attesta la fondatezza o meno delle richieste pervenute corredata da eventuali riferimenti normativi nonché dai tempi necessari per le azioni correttive con la loro descrizione e i tempi di risoluzione.

### **12.5 Fatturazione**

Ai fini contrattuali l'utente ha l'obbligo di corrispondere il costo del servizio goduto entro e non oltre 20 giorni solari e vengono garantite la seguente modalità di pagamento:

- Modello di pagamento unificato F24.

Il pagamento deve essere effettuato in n. 2 rate, di regola aventi scadenza entro la fine di luglio e dicembre, salvo conguaglio. È comunque consentito il pagamento in un'unica soluzione.

Al documento di pagamento sono allegati i bollettini per l'importo rateale dovuto. L'Utente può richiedere mediante specifica istanza un'ulteriore rateizzazione entro il termine del pagamento riportato nel documento di riscossione.

## **12.6 Rettifiche**

Per quanto riguarda eventuali rettifiche per gli importi relativi alle tariffe lo sportello TARI ridefinisce eventuali importi errati verificando l'esattezza del reclamo nonché tutti gli aspetti tecnici previsti dalla normativa sull'applicazione del metodo tariffario.

Le informazioni relative ai tributi e la modulistica necessaria per la gestione di reclami e rettifiche sono disponibili utilizzando i moduli appositamente redatti che possono essere scaricati direttamente dal sito WEB del Comune oppure direttamente richiesti presso lo SPORTELLO TARI del GESTORE.

Lo sportello TARI in caso di rettifica degli importi, previa richiesta scritta da parte dell'utenza procede alla restituzione delle somme dovute attraverso la riduzione nel primo documento di riscossione utile. Il tempo di rettifica con comunicazione non sarà mai superiore a 180 giorni.

## **12.7 Morosità**

Il pagamento della bolletta deve avvenire entro il termine indicato sulla stessa.

Per il periodo di ritardato pagamento il GESTORE applica gli interessi di mora addebitandoli sulla successiva fattura.

Trascorsi trenta (30) giorni di calendario dalla scadenza della fattura senza che sia avvenuto il pagamento il GESTORE provvederà ad inviare all'utente mediante raccomandata A/R la copia o gli estremi delle fatture non pagata.

In mancanza del pagamento il GESTORE provvederà al recupero del credito per vie legali.

## **12.8 Diritto di accesso agli atti**

È garantito l'accesso agli atti dell'Ente gestore in conformità alla L. 7 agosto 1990 n. 241. In particolare, l'Utente ha diritto di esaminare documenti o atti che lo riguardino e di farne copia a sue spese.

La richiesta di accesso deve essere motivata e indirizzata al GESTORE che ha trenta (30) gg per rispondere.

## **12.9 Informazioni al Contribuente**

Il GESTORE assume idonee iniziative volte a consentire la completa, costante ed agevole conoscenza delle disposizioni regolamentari e amministrative vigenti in materia tributaria, anche curando la predisposizione di testi coordinati e mettendo gli stessi a disposizione gratuita dei Contribuenti.

Il GESTORE porta a conoscenza dei contribuenti le tariffe adottate, con mezzi idonei e tempestivamente, oltre ad ogni altro atto amministrativo modificativo delle funzioni e dei procedimenti.

Il GESTORE provvede a dare esecuzione a quanto sopra fornendo ai Cittadini tutte le notizie utili in ordine agli orari di apertura degli Uffici, alla loro localizzazione ai numeri di telefono utili, alla posta elettronica ed a quant'altro necessario al riguardo, oltre ai nominativi dei Responsabili dei singoli tributi.

#### **12.10 Conoscenza degli atti e semplificazione**

Il GESTORE assicura l'effettiva conoscenza da parte del Contribuente degli atti allo stesso destinati, provvedendo ad inviarli nel luogo dell'effettivo domicilio, quale desumibile dalle informazioni in possesso della stessa Amministrazione, ovvero nel luogo ove lo stesso ha eletto domicilio speciale ai fini dello specifico procedimento cui si riferiscono gli atti da comunicare.

Gli atti sono, in ogni caso, comunicati con modalità idonee a garantire che il loro contenuto non sia conosciuto da soggetti diversi dal loro destinatario, ferme restando le disposizioni in materia di notifica degli atti tributari.

Il GESTORE informa il contribuente di ogni fatto o circostanza a sua conoscenza dai quali possa derivare il mancato riconoscimento di un credito ovvero la irrogazione di una sanzione, richiedendogli di integrare o correggere gli atti prodotti che impediscono il riconoscimento, seppure parziale, di un credito.

Il GESTORE, inoltre, assume iniziative volte a garantire che i modelli di comunicazione, le istruzioni ed in generale ogni altra propria comunicazione siano messi a disposizione del contribuente in tempi utili e siano comprensibili anche ai contribuenti sforniti di conoscenze in materia tributaria, così che possano ottemperare alle obbligazioni tributarie con il minor numero di adempimenti e nelle forme meno costose e più agevoli. In ogni caso ai contribuenti non possono essere chiesti atti, documenti ed informazioni già in possesso del GESTORE o di altre Amministrazioni Pubbliche indicate dal contribuente.

Detti documenti ed informazioni sono acquisiti gratuitamente ai sensi della legge n.241/90, oltre che dalle leggi regolanti le specifiche norme tributarie.

Prima di procedere alla notifica di atti derivati dall'accertamento di tributi risultanti dalle comunicazioni o dichiarazioni qualora sussistano incertezze su aspetti rilevanti della fattispecie, il GESTORE può invitare il contribuente, con mezzi idonei, a fornire i chiarimenti necessari o a produrre i documenti mancanti entro il termine indicato dalla normativa vigente o entro quello concordato con il Comune stesso.

Tale disposizione si applica anche quando, dall'accertamento, emerga la spettanza di un minor rimborso rispetto a quello richiesto dal contribuente.

### **13 DIRITTI E DOVERI DEI CONTRIBUENTI**

I dipendenti ed i collaboratori a cui sia affidata l'attività di accertamento, liquidazione e riscossione di tributi comunali sono obbligati ad un corretto comportamento nei confronti

dei Contribuenti fornendo le informazioni e gli aiuti richiesti, compatibilmente con le esigenze di servizio e nel rispetto delle norme sulla privacy, per cui l'accesso dei cittadini alle informazioni ed agli atti tributari che li riguardano è organizzato in modo da tutelarne la riservatezza. I contribuenti debbono rispettare gli orari stabiliti, accedendo agli Uffici del GESTORE secondo le regole del buon comportamento.

#### 14 STANDARD RELATIVI ALLA CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

Nel perseguimento dei principi fondamentali di erogazione del servizio, il GESTORE si impegna a rispettare, gli obiettivi da raggiungere e gli standard minimi di qualità del servizio, riportati nella seguente tabella. Gli standard individuano il livello di servizio garantito.

Gli standard devono intendersi al netto dei tempi necessari all'eventuale rilascio di autorizzazioni, permessi, adempimenti a carico dell'utente o dell'Autorità e fanno riferimento alle date di ricezione delle richieste indicate nel protocollo aziendale. Inoltre, sono da considerarsi validi in condizioni normali di servizio; quindi, il loro rispetto non potrà essere garantito nell'eventualità di eventi fortuiti e di forza maggiore.

Parametro qualità	Standard minimo garantito
Periodo apertura al pubblico degli sportelli TARI	Almeno 3 ore ogni 7 giorni
Periodo apertura numero verde per le informazioni relative alla TARI	Almeno 3 ore al giorno (dal lunedì al venerdì) in fase di attuazione
Tempi riscontro richieste/suggerimenti/reclami scritti degli utenti, a partire data di ricevimento	Entro 30 giorni
Periodicità emissione avvisi bonari	Entro marzo: emissione del saldo relativo all'ultimo trimestre dell'anno precedente. Entro luglio: emissione del primo acconto dell'anno di riferimento.
Termine scadenza pagamento fattura o avviso bonario	30 giorni di calendario dalla data di emissione della fattura/avviso bonario
Tempo invio solleciti di pagamento all'utente a partire scadenza fattura	30 giorni dalla scadenza della fattura
Tempo invio rimborso spettante a seguito reclamo scritto	Entro 6 mesi
Sportello al Pubblico Indicazione di soluzioni sulla base delle problematiche prospettate	In tempo reale, nei giorni indicati di ricevimento pubblico. Tempo di attesa massimo 25 minuti. Nei mesi successivi all'emissione del ruolo è possibile che i tempi di attesa siano leggermente superiori e comunque non superiori a 40
Emissione ruolo ordinario Predisposizione su supporto informatico dell'elenco dei contribuenti per partita con imposta dovuta ed altri parametri come previsti per legge	Le tempistiche saranno concordate con il Servizio Entrate che ne richiederà la lavorazione con un anticipo di 30 giorni rispetto all'emissione

Emissione ruolo straordinario Predisposizione su supporto informatico dell'elenco dei contribuenti per partita con imposta dovuta ed altri parametri come previsti per legge	Ogni qualvolta gli accertamenti d'ufficio lo rendano necessario
Emissione questionari Invio di questionari con richiesta di planimetrie al fine di evitare sopralluoghi	Ogni volta che si presentano nuove iscrizioni e/o denunce di variazioni

## GESTIONE SERVIZI RACCOLTA RIFIUTI

### 15 SOGGETTO GESTORE

I servizi di igiene urbana nel territorio del COMUNE sono stati affidati tramite gara d'appalto a DOCKS LANTERNA SPA.

Docks Lanterna Spa è una società per azioni genovese che opera nel settore ambientale dal 1960. Storicamente gestisce appalti di servizi nelle realtà comunali di Liguria e Piemonte.

Le principali attività svolte sono:

- raccolta e trasporto rifiuti, spazzamento e lavaggio strade;
- raccolta differenziata e raccolta domiciliare (c.d. porta a porta);
- pulizie idrodinamiche fognature e spurghi;
- ritiro, trasporto e smaltimento rifiuti speciali;
- gestione piattaforme ecologiche ed impianti di stoccaggio e trattamento rifiuti

Docks Lanterna Spa opera nel Nord Italia attraverso una struttura capillare sul territorio, ha in organico circa 350 dipendenti, dispone di oltre 250 automezzi speciali (compattatori, spazzatrici, autospurghi, lavacassonetti, etc.) e gestisce numerosi Ecocentri ed isole ecologiche comunali.

I servizi sono rivolti sia ad Amministrazioni Pubbliche sia a clientela privata e la Società tratta annualmente circa 200.000 tonnellate di rifiuti.

Negli ultimi anni Docks Lanterna ha investito nella progettazione, realizzazione e gestione di impianti di selezione e trattamento di rifiuti urbani e differenziati, nell'ottica di una sempre più integrata gestione del ciclo dei rifiuti.

Docks Lanterna Spa vanta le seguenti certificazioni ed iscrizioni:

- certificazione qualità dei servizi svolti ai sensi della normativa europea ISO 9001:2000;
- certificazione ambientale ISO 14000;
- certificazione sulla sicurezza BS OHSAS 45001:2018
- iscrizione all'Albo Nazionale Gestori Ambientali dal 1996;
- iscrizione all'Albo degli Autotrasportatori in conto terzi;
- autorizzazioni Provinciali e Comunali per la gestione di impianti di trattamento, di recupero ed isole ecologiche, ove vengono stoccati i rifiuti differenziati da avviare al riciclo.

Il volume d'affari del 2022 è stato pari a circa 30 Mln di Euro.

Nel 2019,2020 e nel 2021 a Docks Lanterna è stata riconosciuta l'Alta Onorificenza di Bilancio nell'ambito del "Premio Industria Felix", come migliore impresa del settore Ambiente della Regione Liguria per performance gestionale ed affidabilità finanziaria.

## **16 INFORMAZIONI E STANDARD QUALITÀ SERVIZIO**

I servizi di gestione dei rifiuti urbani sono svolti nel rispetto del Contratto di Servizio e del Regolamento di gestione dei rifiuti urbani approvato dal COMUNE.

Nel contesto degli obiettivi concordati con l'Amministrazione Comunale il soggetto gestore considera determinanti per la qualità dei servizi di igiene ambientale i seguenti fattori:

- 1) continuità e regolarità di erogazione delle prestazioni su tutto il territorio servito;
- 2) tutela dell'ambiente;
- 3) completezza ed accessibilità all'informazione da parte del cliente;
- 4) formazione del personale;
- 5) rapidità di intervento in caso di disservizio.

Sulla base di tali fattori vengono individuati standard di qualità che costituiscono gli strumenti di verifica sia dell'efficacia e dell'efficienza del servizio, sia della soddisfazione dell'Utente.

Gli indici di qualità vengono monitorati a cadenza fissa al fine di adottare tempestivamente azioni di miglioramento e opportune innovazioni tecniche e gestionali.

Gli standard di qualità individuati si dividono in:

- standard generali;
- standard specifici.

### **16.1 STANDARD GENERALI**

Sono gli standard che misurano la qualità del rapporto con l'Utenza ed i livelli di prestazione nelle attività comuni a tutti i servizi del soggetto gestore.

#### ***16.1.1 Tempi di risposta alle richieste dell'Utente***

Gli Utenti possono presentare richieste di informazione e reclami inerenti al servizio sia in forma scritta, sia in forma verbale, presso gli uffici o presso i recapiti telefonici o telematici di cui sopra.

Alle richieste di informazioni viene data immediata risposta, salvo casi particolari che richiedano verifiche o ricerca di documenti.

Alle richieste di informazioni ed ai reclami pervenuti per iscritto il tempo massimo di risposta è pari a 5 giorni se non è necessario un sopralluogo, 10 giorni se è necessario un sopralluogo, decorrenti dalla data di ricevimento risultante dal timbro postale o dal

protocollo aziendale nel caso di consegna a mano. Per richieste attinenti problemi che richiedono maggiori approfondimenti e/o la cui soluzione non dipenda unicamente dal soggetto gestore, il termine predetto può essere prorogato con apposita comunicazione motivata con la quale l'Utente viene informato anche sullo stato di avanzamento della pratica.

I reclami pervenuti vengono classificati per tipologia su supporto informatico. I dati relativi vengono elaborati per formare statistiche e monitorare i disservizi al fine di porre in atto le conseguenti azioni correttive.

### **16.1.2 Informazioni e comunicazioni all'Utente**

Il soggetto gestore assicura una continua e completa informazione agli Utenti circa le modalità di prestazione dei servizi, il miglior utilizzo degli stessi ed ogni altra iniziativa a tal fine promossa. Gli strumenti di informazione utilizzati sono i seguenti:

- campagne informative e promozionali, realizzate per l'avvio o l'estensione di servizi e per la sensibilizzazione degli Utenti alla corretta fruizione del servizio;
- materiale informativo inviato agli Utenti;
- comunicati stampa e servizi televisivi;
- incontri con i Cittadini-Utenti o loro rappresentanti territoriali;
- organizzazione di punti informativi in occasione di eventi di ampia frequentazione;
- attivazione di iniziative volte a promuovere e diffondere l'educazione ambientale nelle scuole.

Il soggetto gestore si impegna ad assicurare chiarezza e comprensibilità dei messaggi all'Utenza, adottando un linguaggio facile e accessibile. Il soggetto gestore effettua inoltre periodici sondaggi, con cadenza almeno biennale, per accertare l'efficacia delle informazioni e delle comunicazioni inoltrate e per recepire eventuali ulteriori esigenze dell'Utenza.

### **16.1.3 Comportamento del personale**

Tutto il personale del soggetto gestore è impegnato a soddisfare le richieste degli Utenti ed a migliorare il livello qualitativo del servizio. Il soggetto gestore cura la formazione del personale affinché adotti verso gli Utenti comportamenti professionali che facilitino la comunicazione. Il personale è tenuto a rivolgersi ai Cittadini-Utenti con rispetto e cortesia e ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi. I dipendenti sono inoltre tenuti a fornire le proprie generalità sia nei rapporti diretti sia nelle comunicazioni telefoniche. Il personale aziendale è munito di tesserino di riconoscimento ed è tenuto ad esibirlo a chiunque ne faccia richiesta.



## **16.2 STANDARD SPECIFICI**

Sono gli standard che misurano la qualità delle prestazioni che l'Utente è in grado di valutare direttamente nel rapporto quotidiano con i singoli servizi resi dal soggetto gestore. L'organizzazione dei servizi è definita dal contratto di servizio, disponibile e consultabile presso gli uffici dell'Amministrazione Comunale e del soggetto gestore.

Nel contratto sono elencati i servizi che dovranno essere resi all'utenza sia domestica che non.

### ***16.2.1 Raccolta differenziata dei rifiuti urbani***

Per raccolta differenziata si intende la raccolta idonea a raggruppare i rifiuti urbani in frazioni merceologiche omogenee, compresa la frazione organica umida, destinate al riutilizzo, al riciclaggio ed al recupero di materia e/o energia.

La raccolta dei rifiuti è effettuata con frequenze e secondo modalità idonee ad assicurare la salvaguardia igienico-ambientale ed il decoro degli spazi pubblici. Sull'intero territorio del COMUNE il servizio svolto da DOCKS LANTERNA SPA nel territorio è articolato in varie modalità, in base alla posizione ed alla tipologia di attività / unità domestica.

I sistemi di raccolta si suddividono in isole ecologiche (11 in totale, delle quali 7 interrato e 4 di superficie), bidoni condominiali (per le abitazioni in centro e di una certa dimensione) e P.A.P (mastelli per le utenze domestiche, in particolare nelle zone collinari e nelle singole abitazioni e per le utenze non domestiche standard e food). La raccolta è completata da una capillare presenza di bidoni gettacarte, sparsi su tutto il territorio comunale; da ricordare l'installazione di un bidone intelligente nel centro cittadino.

Il personale impegnato è in numero variabile, in base all'alta ed alla bassa stagione.

In alta stagione abbiamo un numero di operatori (autisti ed operatori ecologici) indicativo di 23.

In bassa stagione, a causa della riduzione delle utenze, sia domestiche che non, il numero scende a 21.

Per venire incontro alle sempre maggiori attenzioni rivolte all'ambiente, oltre ad avere un parco mezzi molto moderno, con una età media di 4 anni, è da notare che abbiamo presente mezzi elettrici che vengono usati con maggior frequenza nelle zone del centro cittadino.

In allegato al presente documento, si trasmettono i calendari di raccolta con le informazioni esaustive relativamente ad orari di esposizione e giorni interessati dalle raccolte. (all. 4)

A completamento del servizio di raccolta, di particolare importanza rileva il Centro di Raccolta Comunale sito in via Dogali, 83.

L'area è recintata e presidiata nell'orario di apertura al pubblico, e presso il Centro gli Utenti possono conferire, in distinti contenitori, le seguenti frazioni di rifiuti urbani ed assimilati:

- Materiali ferrosi;
- legno e ingombranti legnosi;
- ingombranti;
- rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche;
- vetro;
- plastica;
- carta e cartone;
- sfalci e potature provenienti sia da utenti privati che aziende;
- inerti (per le utenze domestiche);
- olii minerali, grassi, lubrificanti;
- olii, grassi vegetali;
- pile e batterie esauste e accumulatori al piombo;
- farmaci scaduti;
- vernici
- RAEE
- Toner

Presso il Centro di Raccolta l'Utente può trovare esposto il Regolamento nel quale vengono riportate le modalità di conferimento, i giorni e gli orari di apertura, gli indirizzi

### **16.2.2 Servizi su chiamata**

Per lo smaltimento dei rifiuti ingombranti per le utenze domestiche (es. mobilio, suppellettili, materassi, , ecc.), è previsto il servizio di ritiro nella prossimità del domicilio che si intende "a piedi portone" ovvero presso bidoni condominiali e/o di prossimità su prenotazione da effettuarsi tramite il numero verde.

Per lo smaltimento dei RAEE-Rifiuti di Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche, come ad esempio frigoriferi, condizionatori e congelatori, grandi e piccoli elettrodomestici, tv e monitor, apparecchiature informatiche, lampade a basso consumo e neon, è previsto il servizio di ritiro nella prossimità del domicilio che si intende "a piedi portone" ovvero presso bidoni condominiali e/o di prossimità su prenotazione da effettuarsi tramite il numero verde.

Il ritiro viene garantito nella prossimità del domicilio che si intende "a piedi portone" ovvero presso bidoni condominiali e/o di prossimità su prenotazione da effettuarsi tramite il numero verde, senza costi aggiuntivi. Il numero massimo di pezzi conferibili per ogni prenotazione è pari a 3 / 4 a seconda delle dimensioni.

È possibile richiedere i seguenti servizi contattando il numero verde dal lunedì al venerdì dalle ore 08:30 alle 12:30.

Nel giorno concordato i rifiuti da smaltire vanno esposti nella prossimità del domicilio che si intende "a piedi portone" ovvero presso bidoni condominiali e/o di prossimità.

### **16.2.3 Spazzamento stradale**

La pulizia del suolo pubblico (strade, piazze, marciapiedi pubblici e/o privati ad uso pubblico) è effettuata sia manualmente, sia attraverso ausili meccanici.

Il soggetto gestore attua tutti gli accorgimenti tecnici necessari ad evitare il sollevamento di polveri, l'ostruzione delle caditoie stradali e dei manufatti, l'emissione di odori sgradevoli e di rumori molesti. Nel territorio del COMUNE il servizio di spazzamento stradale è strutturato secondo le modalità definite dal contratto di servizio e dal progetto tecnico presentato in fase di gara, secondo un programma che elenca le strade e le frequenze di pulizia delle stesse. Nelle strade che non sono elencate nel programma gli interventi di spazzamento saranno effettuati su disposizione degli uffici tecnici del COMUNE. (all.5 – contenente il dettaglio delle zone di spazzamento)

### **16.2.4 Altri servizi**

Il soggetto gestore, nell'ambito del servizio di Igiene Urbana, esegue altri servizi che rientrano nella più ampia sfera dell'Igiene Ambientale. Tali servizi sono:

- Pulizia dei mercati
- Raccolte delle siringhe
- Raccolta delle carogne animali
- Rimozione dei rifiuti abbandonati

## **17 TUTELA, PROCEDURA DI RECLAMO E PENALITÀ**

### **17.1 Procedura di reclamo**

Per quanto attiene la procedura che l'Utente deve seguire in caso di reclamo vale quanto già esposto al paragrafo 2.1.1 della presente Carta dei Servizi.

### **17.2 Rimborsi ed indennizzi**

Il soggetto gestore riconosce all'Amministrazione Comunale il diritto di effettuare controlli in qualsiasi momento in ordine a tutte le articolazioni dei servizi svolti, alla qualità degli stessi, alla manutenzione degli automezzi, delle attrezzature e degli impianti affidati.

## **18 VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE**

Il grado di soddisfazione degli Utenti in merito alla qualità percepita del servizio reso viene rilevato attraverso apposite indagini periodiche, *customer care satisfaction*, mirate a conoscere le esigenze degli Utenti su alcuni aspetti specifici del servizio, e condotte attraverso le modalità seguenti:

- interviste telefoniche;
- invio di questionari;
- incontri pubblici.

Il soggetto gestore, sulla base delle opinioni raccolte, sviluppa progetti ed iniziative coerenti con i risultati derivati dalle indagini, impegnandosi a recepire i suggerimenti dei clienti e a valorizzare i reclami, attraverso un'analisi delle loro possibili cause, al fine di migliorare la qualità dei servizi erogati.

Il soggetto gestore si impegna a dare ampia e completa informazione all'Amministrazione Comunale al Comitato Unico Consultivo degli Utenti e ai mass-media dei risultati delle indagini svolte, nonché dei progetti e delle iniziative conseguenti.

## **19 STANDARD RELATIVI ALLA CONTINUITÀ DEL SERVIZIO**

Nel perseguimento dei principi fondamentali di erogazione del servizio, il Gestore Tecnico ha fissato, e si impegna a rispettare, gli obiettivi da raggiungere e gli standard minimi di qualità del servizio, riportati nella seguente tabella. Gli standard individuano il livello di servizio garantito.

Gli standard devono intendersi al netto dei tempi necessari all'eventuale rilascio di autorizzazioni, permessi, adempimenti a carico dell'utente o dell'Autorità e fanno riferimento alle date di ricezione delle richieste indicate nel protocollo aziendale. Inoltre, sono da considerarsi validi in condizioni normali di servizio; quindi, il loro rispetto non potrà essere garantito nell'eventualità di eventi fortuiti e di forza maggiore.

<b>Parametro qualità</b>	<b>Standard minimo garantito</b>
Periodo apertura numero verde per le segnalazioni sulla raccolta	Almeno 3 ore al giorno (dal lunedì al venerdì)
Tempo attivazione servizio raccolta dei rifiuti urbani dalla data di ricezione richiesta	Entro 15 giorni dalla disponibilità delle attrezzature
Tempo attivazione servizi raccolta ingombranti e RAEE a chiamata dalla ricezione richiesta	Entro 7 giorni
Tempo attivazione servizi supplementari raccolta rifiuti urbani (pannolini/pannoloni, verde e ingombranti a domicilio) dalla ricezione richiesta	Entro 30 giorni
Tempo consegna attrezzature la raccolta rifiuti (contenitori) in comodato uso presso _____	Entro 7 giorni
Tempo ritiro a domicilio, dove previsto, attrezzature fornite in comodato d'uso e non più utilizzate, dalla ricezione richiesta	Entro 30 giorni
Numero massimo interruzioni servizio in un anno e per singolo utente	Mancata raccolta presso una singola utenza per 3 volte consecutive
Tempo preavviso modifiche o sospensioni programmate del servizio	Almeno 7 giorni prima della modifica/sospensione tramite il sito e/o le bacheche comunali
Frequenze di raccolta dei rifiuti	Si veda l'allegato 4 contenente i calendari di raccolta
Tempo di recupero (anticipo o posticipo) del servizio di raccolta non effettuato in caso di festività	Entro 3 giorni lavorativi
Tempi controllo e ripristino funzionalità dei contenitori stradali guasti/malfunzionanti	Entro 30 giorni
Numero di lavaggi/anno contenitori stradali	7 volte all'anno
Numero di passaggi minimi garantiti attività di spazzamento	7 volte all'anno
Numero di passaggi minimi garantiti attività di lavaggio strade	7 volte all'anno
Numero attività di informazione e sensibilizzazione svolte in un anno	Almeno una
Rifiuti abbandonati: tempo di rimozione	Entro 5 giorni dalla segnalazione
Numero ore di apertura centri di raccolta	Almeno 6 ore al giorno (dal lunedì al sabato)

**Allegato 1 - Schema regolatorio deliberato dal Comune di Santa Margherita Ligure**

**Allegato 2 - Contact Center**

**Allegato 3 - Modulo segnalazioni, richieste di informazioni, reclami**

**Allegato 4 – Calendari di raccolta ed esposizione**

**Allegato 5 - Piano spazzamento e Lavaggio strade**

**Allegato 1**

**Schema regolatorio deliberato dal  
Comune di Santa Margherita Ligure**

**LIVELLO QUALITATIVO I**

Il GESTORE si impegna a garantire agli Utenti un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, a rispondere ai loro bisogni e ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

Il personale preposto al contatto telefonico è tenuto ad indicare, su richiesta, le proprie generalità o il codice di riconoscimento assegnato internamente dall'Impresa.

Il personale a contatto con gli Utenti, o che si rechi a domicilio degli stessi, è tenuto ad esporre il tesserino di riconoscimento recante fotografia e nominativo.

## **Allegato 2**

### **CONTACT CENTER E ACCESSIBILITÀ ALLE INFORMAZIONI**

#### **GESTORE CONTRATTUALE – COMUNE DI Santa Margherita Ligure**

##### **INDIRIZZO**

Piazza Mazzini, 46  
16038 – Santa Margherita Ligure (GE)

##### **TELEFONO**

Numero Verde 800

Centralino

SPORTELLO TARI

FAX

**EMAIL**

**PEC**

##### **WEB – SOCIAL NETWORK**

Sito: [www.](http://www.)

##### **ORARI**

Da lunedì a sabato dalle ore 8.00 alle ore 12.00 per utenze domestiche

Martedì e giovedì dalle ore 8.00 alle ore 15.00 per utenze domestiche

Da lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 12.00 per utenze non domestiche

#### **GESTORE TECNICO – DOCKS LANTERNA SPA**

**INDIRIZZO** via Dogali, 83

**16038 Santa Margherita Ligure (GE)**

##### **TELEFONO**

**Numero verde 800 211 555**

Telefono:

FAX

**EMAIL** [info@dockslanterna.com](mailto:info@dockslanterna.com)

**PEC** [direzione@pec.dockslanterna.com](mailto:direzione@pec.dockslanterna.com)

##### **WEB**

Sito: [www.dockslanterna.com](http://www.dockslanterna.com)



## MODULO SEGNALAZIONI, RICHIESTE DI INFORMAZIONI, RECLAMI

Inviare a  
(una fra le opzioni)

\_\_\_\_\_

Spett.le  
Comune \_\_\_\_\_ di

SPORTELLLO TARI  
Via \_\_\_\_\_

Spett.le  
GESTORE TECNICO  
Via \_\_\_\_\_

TIPO DI RICHIESTA	
<i>Indicare che tipo di richiesta si intende effettuare</i>	
Gestione contrattuale	Gestione tecnica
<input type="checkbox"/> Segnalazione	<input type="checkbox"/> Contatto operatore
<input type="checkbox"/> Richiesta di informazioni	<input type="checkbox"/> Rottura/manutenzione contenitore
<input type="checkbox"/> Bolletta/Fattura/Avviso di pagamento	<input type="checkbox"/> Omissione servizio raccolta
<input type="checkbox"/> Richiesta rettifica di fatturazione	<input type="checkbox"/> Mancato ritiro di ingombranti a domicilio
<input type="checkbox"/> Reclamo	<input type="checkbox"/> Igiene urbana e del suolo carente
	<input type="checkbox"/> Scortesia del personale
	<input type="checkbox"/> Altri servizi ambientali
	<input type="checkbox"/> Reclamo

Il/La sottoscritto/a

Nome \_\_\_\_\_ Cognome \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Nato a \_\_\_\_\_ Prov. \_\_\_\_ il \_\_\_\_\_

Residente in \_\_\_\_\_ N. \_\_\_\_\_

Città \_\_\_\_\_ Prov. \_\_\_\_ CAP \_\_\_\_\_

C.F. \_\_\_\_\_ P.IVA \_\_\_\_\_

Codice cliente \_\_\_\_\_

In qualità di \_\_\_\_\_

Azienda \_\_\_\_\_

*(se persona giuridica)*

### MODALITÀ DI RISPOSTA

*(Indicare come si preferisce ricevere risposta (barrare la casella corrispondente))*

Posta (inserire indirizzo se diverso da quello di fornitura)

\_\_\_\_\_

Fax (inserire numero) \_\_\_\_\_

E-mail (inserire indirizzo) \_\_\_\_\_

