



Comune di Mammiola
Città metropolitana di Reggio Calabria

**Carta della qualità del Servizio
Integrato di Gestione dei Rifiuti Urbani**



**APPROVATA CON DELIBERAZIONE DI
GIUNTA COMUNALE N. ____ DEL ____**

Sommario



1 Sezione 1 - Inquadramento generale

- 1.1 Cosa è e a cosa serve la Carta della Qualità del servizio
- 1.2 Principali riferimenti normativi
- 1.3 Scelta dello schema di servizio
- 1.4 Principi quali si ispira il gestore nell'espletamento delle proprie attività e ai quali il personale dipendente e gli incaricati devono attenersi
- 1.5 Trasparenza
- 1.6 Privacy
- 1.7 Validità della Carta della Qualità del servizio



2 Sezione 2 – Gestore della tariffa e rapporto con gli utenti

- 2.1 Informazioni sul gestore
- 2.2 Territorio servito
- 2.3 Descrizione dei servizi e delle relative modalità di erogazione
- 2.4 Prestazioni soggette a standard di qualità
- 2.4.1 Modalità per l'attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani
- 2.4.2 Contenuti minimi della risposta alle richieste di attivazione del servizio
- 2.4.3 Modalità per la variazione o cessazione del servizio
- 2.4.4 Contenuti minimi della risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio
- 2.4.5 Classificazione delle richieste scritte dell'utente
- 2.4.6 Procedura di presentazione dei reclami scritti e di rettifica degli importi addebitati
- 2.4.7 Contenuti minimi della risposta motivata ai reclami scritti, alle richieste scritte di informazioni e alle richieste di rettifica degli importi addebitati
- 2.4.8 Obblighi di servizio telefonico
- 2.4.9 Termine per il pagamento
- 2.4.10 Modalità e strumenti di pagamento in regime di TARI
- 2.4.11 Periodicità di riscossione
- 2.4.12 Modalità per la rateizzazione dei pagamenti
- 2.4.13 Modalità e tempo di rettifica degli importi non dovuti



3 Sezione 3 - Gestori della raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio strade

- 3.1 Gestore della raccolta e trasporto
 - 3.1.1 Informazioni sul gestore
 - 3.1.2 Descrizione dei servizi e delle relative modalità di erogazione
 - 3.1.3 Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata
 - 3.1.4 Modalità per la segnalazione di disservizi e la presentazione delle richieste di riparazione
 - 3.1.5 Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto
 - 3.1.6 Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani
- 3.2 Gestore dello spazzamento e lavaggio strade
 - 3.2.1 Informazioni sul gestore
 - 3.2.2 Descrizione dei servizi e delle relative modalità di erogazione
 - 3.2.3 Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade e segnalazione disservizi



1 Sezione 1 - Inquadramento generale

1.1 Cosa è e a cosa serve la Carta della Qualità del servizio

La Carta della qualità del servizio è il documento con cui il gestore sancisce il proprio impegno ad assicurare ai cittadini-utenti un determinato livello di qualità delle prestazioni erogate, in modo da garantire la chiarezza del rapporto e il miglioramento continuo del servizio. La Carta è però anche uno strumento di comunicazione, il cui fine è di implementare la qualità dei servizi pubblici erogati anche attraverso una maggiore informazione e partecipazione degli utenti destinatari degli stessi, che da attori passivi dei servizi medesimi ne diventano parte attiva nelle forme e nei limiti previsti dalla normativa vigente e specificate dalla Carta stessa, dal Regolamento comunale in materia di accesso e partecipazione, etc.

Tale documento è suddiviso in **3 SEZIONI** che comprendono:

- **SEZIONE 1** – Inquadramento generale - valida per tutti i Gestori in cui vengono esplicitate le informazioni su di essi, i principali riferimenti normativi, la scelta dello schema di servizio, i principi fondamentali.
- **SEZIONE 2** – Gestore della Tariffa e rapporto con gli utenti – in cui vengono specificati i servizi attivi e previsti.
- **SEZIONE 3** - Gestori della raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio strade - in cui vengono specificati i servizi attivi e previsti.

Ciascun gestore è tenuto a pubblicare la presente carta della qualità sul proprio sito web.

1.2 Principali riferimenti normativi

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”; all’art. 2 istituisce il Comitato permanente per la Carta dei servizi pubblici e prevede l’introduzione di standard di qualità.
- Decreto-legge 12 maggio 1995, n. 163 “Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell’efficienza delle pubbliche amministrazioni”, convertito con modificazioni dalla L. 11 luglio 1995, n. 273; all’art. 2 dispone l’emanazione di schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici tramite decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri e l’adozione di tali schemi da parte delle pubbliche amministrazioni entro 120 giorni dalla stessa pubblicazione.
- Legge 14 novembre 1995, n.481; affida ad ARERA il compito - tra gli altri - di promuovere la tutela degli interessi di utenti e consumatori, tenuto conto della normativa comunitaria in

materia e degli indirizzi di politica generale formulati dal Governo, nonché di contemperare, nella definizione del sistema tariffario, gli obiettivi economico-finanziari dei soggetti esercenti il servizio con gli obiettivi generali di carattere sociale.

- Legge 24 dicembre 2007, n. 244 “Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008)”; in particolare, all’art. 1, comma 461, si prevede l’obbligo per il soggetto gestore di redigere e pubblicare la Carta dei Servizi in conformità a intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel Contratto di Servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie, nonché le modalità di ristoro dell’utenza.
- Legge 24 marzo 2012, n. 27 Conversione, con modificazioni, del decreto-legge 24 gennaio 2012, n. 1, “Misure urgenti in materia di concorrenza, liberalizzazioni e infrastrutture”.
- Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 sul Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni.
- Legge 27 dicembre 2017, n. 205 “Bilancio di previsione dello Stato per l’anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020”; ha assegnato ad ARERA funzioni di regolazione e controllo in materia di rifiuti urbani, 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”.
- Delibera ARERA 31 ottobre 2019 n. 444/2019/R/rif sulla Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati.
- Delibera ARERA 18 gennaio 2022 n. 15/2022/R/rif sulla Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

1.3 Scelta dello schema di servizio

Il posizionamento di codesta gestione nella matrice degli schemi regolatori ai sensi dell’articolo 3 del TQRIF allegato alla delibera ARERA n. 15/2022 corrisponde allo Schema I.

1.4 Principi quali si ispira il gestore nell’espletamento delle proprie attività e ai quali il personale dipendente e gli incaricati devono attenersi

- Rispetto delle normative e onestà: i servizi e le attività sono gestiti secondo le migliori tecnologie e modalità operative, e comunque nel rispetto delle regole e dei principi generali previsti dalla vigente legislazione;
- Eguaglianza di trattamento: l'erogazione dei servizi è ispirata al principio di uguaglianza dei diritti degli utenti e senza discriminazione di sesso, razza o religione. Garantisce inoltre la parità di trattamento degli utenti stessi, a parità di condizioni del servizio prestato nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura;
- Imparzialità: il servizio viene prestato con obiettività, equità, giustizia e imparzialità nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono;
- Continuità: viene assicurato un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni e, qualora queste dovessero verificarsi, i tempi di disservizio andranno limitati al minimo;
- Chiarezza e trasparenza: deve essere garantita un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio;
- Efficienza ed efficacia: il soggetto gestore persegue l'obiettivo del continuo e progressivo miglioramento dei servizi, adottando soluzioni tecnologiche e organizzative adeguate al continuo incremento dell'efficienza e dell'efficacia delle prestazioni erogate a tutela del cittadino e della qualità ambientale;
- Partecipazione: l'utente ha il diritto di richiedere al soggetto gestore tutte le informazioni e i chiarimenti che lo riguardano, a presentare reclami e istanze, a produrre memorie e documenti;
- Tutela dell'ambiente: nell'attuazione dei propri compiti il soggetto gestore si impegna a garantire, l'efficienza dei mezzi e degli impianti quotidianamente usati, nonché il costante controllo delle emissioni e dispersioni sul suolo, nell'aria e nell'acqua;
- Cortesia: il gestore si impegna a garantire agli utenti un rapporto basato sulla cortesia, educazione e rispetto;
- Semplificazione delle procedure: il gestore si impegna a proporre all'utente procedure semplici e ne facilita l'accesso alla documentazione.

1.5 Trasparenza

Viene garantita un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio.

In ottemperanza alle disposizioni dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), in merito agli elementi informativi minimi che devono essere garantiti all'utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, i Gestori hanno creato sui propri siti internet una

sezione in cui sono riportate le informazioni previste dalla Deliberazione 444/2019/R, anche conosciuta come TITR (Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei Rifiuti).

1.6 Privacy

Viene garantito che il trattamento dei dati personali degli utenti, acquisiti nello svolgimento delle proprie funzioni istituzionali, avvenga nel rispetto del Regolamento (UE) n. 2016/679 (GDPR) e D.lgs n. 196 del 30/06/2003 e successive modificazioni ed integrazioni e garantisce adeguata informativa al cliente in merito all'uso dei dati e ai diritti dell'utenza. In particolare, i Gestori riconoscono all'utenza l'esercizio dei diritti di cui al Regolamento (UE) n. 2016/679 (GDPR) e, nello specifico, il diritto di accedere ai propri dati personali, di chiederne la rettifica, l'aggiornamento o la cancellazione se incompleti, erronei o raccolti in violazione di legge, l'opposizione al loro trattamento o la trasformazione in forma anonima.

1.7 Validità della Carta della Qualità del servizio

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

2 Sezione 2 – Gestore della tariffa e rapporto con gli utenti



2.1 Informazioni sul gestore

GESTORE	TELEFONO	INDIRIZZO	MAIL
Comune di Mammola	0964/414025	Via Dante Alighieri, 10	ufficiotributi@comune.mammola.rc.it

2.2 Territorio servito

AMBITO TARIFFARIO	SUPERFICIE (km ²)	N. ABITANTI	DENSITA' (ab/km ²)
Comune di Mammola	81 km ²	2.522	31,14 abitanti/km ²

2.3 Descrizione dei servizi e delle relative modalità di erogazione

La raccolta differenziata porta a porta, iniziata il 22/06/2020, avviene nei giorni e con le modalità indicate nella brochure distribuita ai contribuenti.

Orari di apertura al pubblico degli uffici comunali: dal lunedì al venerdì dalle ore 09:15 alle ore 12:00 (escluso il giovedì), e il mercoledì dalle ore 15:30 alle ore 17:30.

<https://comune.mammola.rc.it/argomento/igiene-pubblica/>

2.4 Prestazioni soggette a standard di qualità

2.4.1 Modalità per l'attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani

La richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata dall'utente al Comune entro 90 giorni solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile, compilando l'apposito modulo, nelle seguenti modalità:

- a mezzo posta;
- via e-mail;
- presso sportello fisico.

Il modulo per la richiesta di attivazione del servizio, disponibile presso lo sportello fisico oppure online, contiene almeno i seguenti campi obbligatori:

- a) il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare la richiesta;
- b) i dati identificativi dell'utente, tra i quali:
 - o per le utenze domestiche: cognome, nome e codice fiscale;
 - o per le utenze non domestiche: denominazione societaria o dell'ente titolare dell'utenza, partita IVA o codice fiscale per i soggetti privi di partita IVA;
- c) il recapito postale e l'indirizzo di posta elettronica dell'utente;
- d) i dati identificativi dell'utenza: indirizzo, superficie e dati catastali dell'immobile e, in aggiunta:
 - o per le utenze domestiche: numero degli occupanti residenti e/o domiciliati;
 - o per le utenze non domestiche: l'attività o le attività effettuata/e dall'utenza;
- e) la data in cui ha avuto inizio il possesso o la detenzione dell'immobile, adeguatamente documentata, anche mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00.

2.4.2 Contenuti minimi della risposta alle richieste di attivazione del servizio

La risposta alle richieste di attivazione del servizio viene formulata in modo chiaro e comprensibile dal Comune indicando nella stessa i seguenti elementi minimi:

- a) il riferimento alla richiesta di attivazione del servizio;
- b) il codice utente e il codice utenza;

- c) la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della TARI, ovvero della tariffa corrispettiva, l'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.

2.4.3 Modalità per la variazione o cessazione del servizio

Le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere inviate al Comune entro 90 giorni solari dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione, compilando l'apposito modulo, nelle seguenti modalità:

- a mezzo posta;
- via e-mail;
- presso sportello fisico.

Il modulo per le richieste di variazione e di cessazione del servizio contiene almeno i seguenti campi obbligatori:

- a) il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare la comunicazione o la richiesta;
- b) i dati identificativi dell'utente, tra i quali cognome, nome, codice fiscale o denominazione societaria e partita IVA, e codice utente, indicando dove è possibile reperirlo;
- c) il recapito postale e l'indirizzo di posta elettronica dell'utente;
- d) i dati identificativi dell'utenza: indirizzo, dati catastali, superficie dell'immobile e codice utenza indicando dove è possibile reperirlo;
- e) l'oggetto della variazione (riguardante, ad esempio, la superficie dell'immobile o il numero degli occupanti residenti e/o domiciliati);
- f) la data in cui è intervenuta la variazione o cessazione del servizio, adeguatamente documentata anche mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00.

2.4.4 Contenuti minimi della risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio

Il Comune formula in modo chiaro e comprensibile la risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio, indicando nella stessa i seguenti elementi minimi:

- a) il riferimento alla richiesta di variazione o di cessazione del servizio;
- b) il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore che ha preso in carico la richiesta;

- c) la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della TARI, ovvero della tariffa corrispettiva, la variazione o cessazione del servizio.

I soggetti passivi del tributo, di cui all'Articolo 28 del Regolamento TAR, devono dichiarare ogni circostanza rilevante per l'applicazione del tributo e in particolare, l'inizio, la variazione e la cessazione dell'utenza, la sussistenza delle condizioni per ottenere agevolazioni o riduzioni, il modificarsi o il venir meno delle condizioni per beneficiare di agevolazioni o riduzioni.

La dichiarazione di cessazione dei locali o delle aree deve indicare di tutti gli elementi atti a comprovare la stessa. In caso di presentazione della stessa nei termini il contribuente ha diritto all'abbuono o al rimborso del tributo relativo alla restante parte dell'anno dal giorno successivo a quello in cui si è verificata la cessazione. In caso di mancata presentazione della dichiarazione di cessazione nel termine del 30 giugno dell'anno successivo il tributo non è dovuto se il contribuente dimostra di non aver continuato il possesso o la detenzione dei locali e delle aree ovvero se il tributo è stato assolto dal soggetto subentrante a seguito di dichiarazione o in sede di recupero d'ufficio.

2.4.5 Classificazione delle richieste scritte dell'utente

Il gestore del servizio classifica come reclamo scritto qualsiasi richiesta scritta di informazioni o di rettifica degli importi addebitati, tuttavia non saranno considerati reclami scritti eventuali casi di sollecito o di reiterazione di uno stesso reclamo o richiesta scritta di informazione o di rettifica degli importi addebitati, qualora pervenuti entro i tempi massimi previsti per la risposta motivata definiti dal presente provvedimento.

2.4.6 Procedura di presentazione dei reclami scritti e di rettifica degli importi addebitati

Il modulo per il reclamo scritto e per la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati scaricabile dalla home page del sito internet del gestore, disponibile presso i punti di contatto con l'utente, ovvero compilabile online, contiene almeno i seguenti campi obbligatori:

- a) il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare il reclamo;
- b) i dati identificativi dell'utente:
 - o il nome, il cognome e il codice fiscale;
 - o il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica;
 - o il servizio a cui si riferisce il reclamo (raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade, gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti); o il codice utente, indicando dove è possibile reperirlo; o l'indirizzo e il codice utenza, indicando dove è possibile reperirlo; o le coordinate bancarie/postali per l'eventuale accredito degli importi addebitati.

È fatta salva la possibilità per l'utente di inviare al gestore il reclamo scritto, ovvero la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, senza utilizzare tale modulo purché la comunicazione contenga almeno gli stessi campi obbligatori ivi riportati.

2.4.7 Contenuti minimi della risposta motivata ai reclami scritti, alle richieste scritte di informazioni e alle richieste di rettifica degli importi addebitati

Il Comune formula in modo chiaro e comprensibile la risposta motivata ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni o di rettifica degli importi addebitati, utilizzando una terminologia di uso comune, e indica nella stessa i seguenti elementi minimi comuni alle tre tipologie di richiesta scritta considerate:

- a) il riferimento al reclamo scritto, ovvero alla richiesta scritta di informazioni o di rettifica degli importi addebitati;
- b) il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.

Con riferimento al reclamo scritto nella risposta devono essere riportati, oltre ai precedenti elementi:

- a) la valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi applicati;
- b) la descrizione e i tempi delle eventuali azioni correttive poste in essere dal gestore;
- c) l'elenco della eventuale documentazione allegata.

Con riferimento alla richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, nella risposta viene riportato anche l'esito della verifica e in particolare:

- a) la valutazione della fondatezza o meno della richiesta di rettifica corredata dalla documentazione e dai riferimenti normativi da cui si evince la correttezza delle tariffe applicate in conformità alla normativa vigente;
- b) il dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale rettifica;
- c) i dati di produzione dei rifiuti riportati nel documento di riscossione contestato, nel caso di tariffazione puntuale;
- d) l'elenco della eventuale documentazione allegata.

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

2.4.8 Obblighi di servizio telefonico

Il Comune dispone dei seguenti contatti a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza:

- Numero centralino: 0964/414025

Il servizio telefonico consente all'utente di segnalare disservizi e richiedere informazioni e istruzioni in particolare in merito a:

- frequenza, giorni e orari delle raccolte e dello spazzamento e lavaggio delle strade per le zone di interesse;
- elenco dettagliato e aggiornato di tutti i rifiuti conferibili ed eventuale calendario dei ritiri istituito dal gestore;
- descrizione delle corrette modalità di conferimento;
- ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri di raccolta ed elenco dei rifiuti conferibili;
- ulteriori suggerimenti per ridurre la produzione di rifiuti.

2.4.9 Termine per il pagamento

Il termine di scadenza per il pagamento è fissato in 30 giorni solari a decorrere dalla data di emissione del documento di riscossione. Il termine di scadenza e la data di emissione vengono chiaramente riportati nel documento di riscossione.

Tale termine deve essere rispettato solo con riferimento al pagamento in un'unica soluzione ovvero al pagamento della prima rata.

Disguidi dovuti ad eventuali ritardi nella ricezione del documento di riscossione non possono essere in nessun caso imputati all'utente.

2.4.10 Modalità e strumenti di pagamento in regime di TARI

Il Comune garantisce le seguenti modalità di pagamento dell'importo dovuto per la fruizione del servizio:

- F24;
- Bonifico.

2.4.11 Periodicità di riscossione

Il Comune prevede di norma, fatta salva la facoltà di variazione da effettuarsi con apposito provvedimento, le seguenti scadenze di pagamento:

- Rata 1 entro il 30/09;
- Rata 2 entro il 31/10;
- Rate 3 entro il 30/11.

Il documento di riscossione inviato dal Comune sarà conforme alle modalità e ai contenuti prescritti agli Articoli 4, 5, 6, 7 e 8 del TITR.

2.4.12 Modalità per la rateizzazione dei pagamenti

Il funzionario responsabile del tributo, il responsabile dell'entrata patrimoniale o il soggetto affidatario della riscossione forzata, su richiesta del debitore che versi in una situazione di temporanea e obiettiva difficoltà, concede la ripartizione del pagamento delle somme dovute in rate mensili di pari importo fino ad un massimo di trentasei rate, fermo restando che l'importo minimo della rata non può essere inferiore a euro 50,00, secondo il seguente schema:

- a) fino a euro 100,00 nessuna rateizzazione;
- b) da euro 100,01 a euro 1.000,00: fino a diciotto rate mensili;
- c) da euro 1.000,01 a euro 4.000,00: fino a ventiquattro rate mensili;
- d) oltre 4.000,00 fino a trentasei rate mensili.

La richiesta di rateizzazione è corredata da una dichiarazione del debitore, resa ai sensi degli articoli 46 e 47 del decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445, che attesti le condizioni di temporanea ed obiettiva difficoltà anche attraverso la dichiarazione delle disponibilità in essere al momento della dichiarazione e al 31 dicembre dell'anno precedente, delle condizioni lavorative, nonché delle proprietà immobiliari, del debitore, dei componenti del nucleo familiare e, ove possibile, corredata della dichiarazione ISEE eventualmente aggiornata alle condizioni sussistenti al momento della dichiarazione.

La richiesta di ulteriore rateizzazione da parte dell'utente che ne ha diritto deve essere presentata entro la scadenza del termine di pagamento riportato nel documento di riscossione.

L'importo della prima rata deve essere versato entro 15 giorni dal ricevimento della comunicazione di accettazione della rateizzazione. Le successive rate scadono l'ultimo giorno di ciascun mese successivo al pagamento della prima rata.

Le somme relative ai pagamenti delle ulteriori rate possono essere maggiorate:

- degli interessi di dilazione non superiori al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea;
- degli interessi di mora previsti dalla vigente normativa solo a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento rateizzato.

2.4.13 Modalità e tempo di rettifica degli importi non dovuti

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

- detrazione dell'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile;
- rimessa diretta, nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore a quanto addebitato nel documento di riscossione.

3 Sezione 3 - Gestori della raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio strade



3.1 Gestore della raccolta e trasporto

3.1.1 Informazioni sul gestore

GESTORE	TELEFONO	INDIRIZZO	MAIL
Comune di Mammola	0964414025	Via Dante Alighieri, 10	protocollo.mammola@asmepec.it

3.1.2 Descrizione dei servizi e delle relative modalità di erogazione

La raccolta differenziata porta a porta, iniziata il 22/06/2020, avviene nei giorni e con le modalità indicate nella brochure distribuita ai contribuenti.

<https://comune.mammola.rc.it/argomento/igiene-pubblica/>

3.1.3 Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata

Il Comune di Mammola garantisce all'utente il ritiro gratuito dei rifiuti ingombranti a domicilio e RAEE con prenotazione al numero 0964 414025.

3.1.4 Modalità per la segnalazione di disservizi la presentazione delle richieste di riparazione

Le segnalazioni per disservizi e le richieste di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare possono essere presentate dall'utente nelle seguenti modalità:

- a mezzo posta al Comune di Mammola;
- via e-mail al Comune di Mammola;
- presso sportello fisico al Comune di Mammola;
- tramite numero di telefono allo 09644/14025.

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

Il Comune di Mammola effettua la raccolta differenziata Porta a Porta dal 22/06/2020, nei modi e nei giorni indicati nella brochure distribuita a tutti i contribuenti.

Al Comune, in qualità di gestore competono le attività di:

- Spazzamento e lavaggio strade;
- Raccolta e trasporto;
- Trattamento e recupero;
- Trattamento e smaltimento;
- Rapporto con gli utenti.

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

Per le segnalazioni di situazioni di pericolo inerenti al servizio, il Comune di Mammola invita i cittadini a contattare il **Settore Tecnico II** per ricevere supporto e assistenza nella risoluzione dei problemi.

Numero di contatto: 0964 414025

Il servizio è attivo durante gli orari di apertura al pubblico del Comune, garantendo un punto di riferimento per qualunque evenienza legata al servizio.

3.2 Gestore dello spazzamento e lavaggio strade

3.2.1 Informazioni sul gestore

GESTORE	TELEFONO	INDIRIZZO	MAIL
Comune di Mammola	0964414025	Via Dante Alighieri, 10	protocollo.mammola@asmepe.c.it

3.2.2 Descrizione dei servizi e delle relative modalità di erogazione

Il Servizio di spazzamento manuale delle strade viene svolto da un operatore con le seguenti modalità: Piazza Ferrari ogni giorno e, la parte restante, a rotazione durante la settimana.

3.2.3 Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade e segnalazione disservizi

La segnalazione per disservizi può essere presentata dall'utente nelle seguenti modalità:

- a mezzo posta al Comune di Mammola;
- via e-mail al Comune di Mammola;
- presso sportello fisico al Comune di Mammola;
- tramite numero di telefono allo 0964/414025.