



**COMUNE DI QUINGENTOLE**  
PROVINCIA DI MANTOVA

**CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI DI GESTIONE DEI  
RIFIUTI URBANI**

## Cos'è la Carta dei servizi

La Carta della qualità dei Servizi è il documento con cui il soggetto gestore sancisce il proprio impegno ad assicurare ai cittadini/utenti un adeguato livello di qualità delle prestazioni erogate, in modo da garantire la chiarezza del rapporto ed il continuo miglioramento del servizio; è anche uno strumento di informazione rivolto ai cittadini/contribuenti sul servizio che il Comune mette a disposizione per l'adempimento dell'obbligazione tributaria ed un'opportunità affinché possano contribuire attivamente all'azione del Comune stesso.

Il Comune di Quingentole si occupa direttamente, con proprio personale dipendente, del servizio di gestione delle tariffe e rapporti con gli utenti della TARI, del servizio di spazzamento strade; mentre il servizio di raccolta, trasporto e smaltimento rifiuti viene erogato da Mantova Ambiente s.r.l.

## Principali Riferimenti normativi

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994 “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici;
- Art. 2 del D.L. 12/05/1995 n. 163, convertito nella legge 11/07/1995 n. 273 “Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle PP.AA.
- Legge 14 novembre 1995 n. 481;
- Legge 24 dicembre 2007 n. 244;
- 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 PP.AA.;
- Legge 27 dicembre 2017 n. 205 “Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020” che 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 in materia sanzionatoria, stabiliti dalla Legge 481/965;
- Delibera ARERA n. 15/2022/R/RIF DEL 18/01/2022 : “Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani”.

## **Caratteristiche della “Carta”**

La Carta della qualità dei servizi ha validità pluriennale e sarà aggiornata nel momento in cui interverranno significative variazioni di quanto indicato.

La “Carta” è pubblicata sul sito del Comune di Quingentole, [www.comune.quingentole.mn.it](http://www.comune.quingentole.mn.it), nella sezione dedicata ai tributi e nella sezione Amministrazione Trasparente > servizi erogati > Carta dei Servizi e standard di qualità.

## **Schema del servizio adottato**

Per effetto della deliberazione della Giunta Comunale n. 16 del 25/03/2022, confermata dalla deliberazione di Consiglio Comunale n. 10 del 30/04/2022 il Comune di Quingentole ha posizionato la gestione nello Schema 1 tenuto conto del livello qualitativo previsto dal contratto di servizio.

Gli obblighi e gli standard generali di qualità contrattuale e tecnica applicabili allo schema regolatorio di riferimento sono riportati nelle tabelle in calce alla presente carta.

## Principi e finalità adottati nell'espletamento delle proprie attività

Nell'erogazione dei propri servizi il Comune di Quingentole si attiene ai principi fondamentali di seguito esposti, avendo come obiettivo primario la soddisfazione dei bisogni del cittadino.

### → **Rispetto della normativa**

I servizi e le attività vengono svolti nel rispetto delle regole e dei principi generali previsti dalla vigente legislazione: norme, leggi e regolamenti applicabili.

### → **Eguaglianza**

Il Comune, nell'erogazione dei servizi di sua competenza, si impegna al rispetto del principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. L'eguaglianza garantisce la parità di trattamento, escludendo ogni forma di discriminazione ingiustificata. Non va, in ogni caso, intesa come uniformità delle prestazioni, che possono invece variare in funzione delle specifiche situazioni personali e sociali.

### → **Imparzialità**

Il Comune di Quingentole eroga i servizi pubblici ai propri utenti secondo criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. È assicurata la costante e completa conformità alle norme regolatrici di settore, in ogni fase di erogazione dei relativi servizi.

### → **Continuità**

Il Comune, nell'erogazione dei servizi di sua competenza, assicura, salvo conclamati casi di forza maggiore o previsti da specifiche norme di legge, continuità, regolarità, senza interruzioni.

### → **Efficienza ed efficacia**

Il Comune di Quingentole pone il massimo impegno affinché i servizi siano erogati in modo da garantire un idoneo grado di efficienza ed efficacia, ponendo in essere le condizioni e le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi, compatibilmente con le risorse disponibili.

### → **Chiarezza e cortesia**

Il Comune di Quingentole assicura il proprio impegno per garantire l'esposizione corretta delle informazioni necessarie e la disponibilità degli Uffici ai fini del buon esito della pratica in fase di trattazione, ponendo anche la massima attenzione alla semplicità e alla chiarezza del linguaggio utilizzato. Tutti i rapporti con gli utenti sono improntati alla cortesia, alla disponibilità all'ascolto, al rispetto e all'educazione reciproci.

### → **Informazione**

Il Comune di Quingentole considera l'informazione, tempestiva ed efficace, fondamentale per la qualità dei servizi erogati e dei rapporti con gli utenti. In tal senso, l'informazione costituisce il presupposto imprescindibile per una partecipazione piena e consapevole da parte dei cittadini alle modalità di erogazione dei servizi. All'utente è quindi garantita un'informazione comprensibile, semplice, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione dei servizi, nonché ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

## → **Trasparenza**

Sul sito web del Comune di Quingentole, nella sezione Trasparenza Gestione Rifiuti, vengono raccolte le informazioni in materia di trasparenza del servizio previsti dalla deliberazione ARERA n. 444/2019; viene inoltre pubblicata sul sito medesimo la presente Carta dei Servizi e le ulteriori informazioni utili al cittadino.

## → **Efficienza ed efficacia**

Il Comune di Quingentole pone il massimo impegno affinché i servizi vengano erogati garantendo un idoneo grado di efficienza ed efficacia, e perseguendo l'obiettivo del progressivo miglioramento del servizio.

## **Descrizione del servizio:**

### **Attività di competenza dell' Ufficio Tributi**

L'ufficio TARI (front e back office) si occupa principalmente di:

- Raccogliere le denunce di apertura dell'utenza, cessazione e variazione;
- Inviare agli utenti annualmente gli avvisi della Tari dovuta, controllo versamenti ed emissione degli avvisi di accertamento in caso di inadempimento da parte del contribuente;
- Elaborare e modificare il regolamento, tenendo presente la realtà locale e le esigenze che si presentano nella quotidianità;
- Determinare annualmente le tariffe a copertura dei costi del servizio di raccolta, trasporto e smaltimento dei rifiuti solidi urbani;
- Ogni altro adempimento previsto dalla normativa di settore.

### **Attività di competenza dell' Ufficio Tecnico**

1. Le attività inerenti il Servizio di Gestione dei Rifiuti Urbani sono esercitate attraverso la Società affidataria del servizio identificata secondo le procedure previste dalla normativa vigente in Mantova Ambiente srl – Gruppo Tea.

2. Sono altresì svolti in economia, direttamente dal Comune, le seguenti attività, da dividersi: in esterna cioè effettuata dall'operatore ecologico e quella interna effettuata dall'Istruttore tecnico:

a) per quanto riguarda l'attività esterna, svolta dall'operatore ecologico comunale consta del:

- servizio di spazzamento strade e svuoto dei cestini stradali e per i luoghi pubblici o adibiti ad uso pubblico per i quali il Comune ha previsto lo svolgimento di tale servizio, comprese le successive attività di raccolta e trasporto dei rifiuti.

- servizio di raccolta rifiuti abbandonati sul territorio comunale (argini, banchine stradali, ecc.).

- svuoto dei contenitori di raccolta differenziata posti sul territorio comunale quali:
  - pile posti in prossimità delle rivendite autorizzate (tabaccherie);
  - farmaci scaduti posti in prossimità della farmacia e dell'ambulatorio del medico di base.

b) per quanto riguarda l'attività interna, svolta dall'istruttore tecnico, consta del:

- servizio di inoltro della richiesta dei cittadini di consegna di nuovo kit di UD-UND al gestore

Mantova Ambiente che provvede alla consegna con tempistiche di 10-15 giorni al massimo, previo controllo/inserimento dati utente;

- servizio di invio al gestore Mantova Ambiente delle richieste compilate, con relativo pagamento, per il nuovo bidone carrellato degli scarti vegetali (sfalci, potature ...);

- servizio di gestione di richieste di inizio e fine utilizzo dei contenitori dei pannoloni/pannolini posti sul territorio con consegna/ritiro delle relative chiavi;

- servizio di gestione segnalazioni di mancanze e/o problematiche particolari tra l'utente ed il gestore del servizio rifiuti;

- servizio di collaborazione con il gestore Mantova Ambiente per la compilazione dell'Applicativo Osservatorio Rifiuti Sovra regionale (ORSO) ed il MUD – Modello Unico di dichiarazione Ambientale, per quanto attiene ai dati del gestore Comune.

3. Attivo numero verde 800 898989 operativo 24H/24H per 365 giorni l'anno per emergenza di ripristino delle condizioni di sicurezza stradale a seguito di sversamenti rifiuti su sede stradale.

### **Centro di Raccolta Rifiuti:**

Il Comune di Quingentole si avvale del Centro di Raccolta Intercomunale di Quistello, sito in via Ca' Rossa, e gestito da Mantova Ambiente s.r.l., mediante apposita convenzione stipulata con i Comuni di Quistello – San Giacomo delle Segnate e Quingentole. In esso l'utente può conferire varie tipologie di rifiuti, anche raccolti a domicilio, secondo quanto previsto da apposito regolamento. L'accesso è consentito agli utenti residenti nei suindicati Comuni mediante esibizione documento di identità, e per i non residenti mediante esibizione della ricevuta di pagamento della TARI. Gli orari di apertura sono pubblicati sul sito del Comune.

## Unità organizzativa responsabile del servizio TARI

Responsabile Area Finanziaria: Rag. Marzia Tanchella  
Referente Ufficio Tributi: Rag. Angela Borghi  
Referente Ufficio Tecnico: Geom. Emanuela Farina

Contatti:

Telefono: 038642141 – Fax: 038642558

Email: [segreteria@comune.quingentole.mn.it](mailto:segreteria@comune.quingentole.mn.it)

Email: [ufficiotecnico@comune.quingentole.mn.it](mailto:ufficiotecnico@comune.quingentole.mn.it)

PEC: [comunequingentole@pec.it](mailto:comunequingentole@pec.it)

Sede: Piazza Italia 24 – 46020 – Quingentole (MN)

Orari:

mattino: dal martedì al venerdì 10,30 – 13,00

pomeriggio: mercoledì dalle 15,00 – 17,00

## Soggetti destinatari

Il servizio è rivolto a tutti i cittadini che possiedono o occupano locali o aree scoperte utilizzate come operative nel territorio di Quingentole, che sono tenuti al pagamento della Tassa Rifiuti distinti in due macro categorie:

- Utenze domestiche
- Utenze non domestiche

## Organizzazione Servizio TARI di Gestione Tariffe e rapporto con gli utenti

Presso l'Ufficio Tributi del Comune di Quingentole, l'utente ha la possibilità di interfacciarsi con il personale addetto per:

- Presentare la denuncia di inizio occupazione
- Presentare la denuncia di fine occupazione
- Presentare la denuncia di variazione
- Richiedere informazioni relative all'avviso Tari emesso dal Comune o altre richieste inerenti la propria utenza

Presso l'Ufficio Tecnico del Comune di Quingentole, l'utente ha la possibilità di presentare:

- La richiesta, per i nuovi utenti, del kit rifiuti utenze domestiche e non domestiche
- La richiesta del carrellato degli scarti vegetali (sfalci e potature)
- La richiesta e riconsegna della chiave per i bidoni dei pannoloni dislocati sul territorio comunale
- La richiesta di sostituzione di eventuali contenitori della raccolta differenziata ammalo rati
- La richiesta di consegna dei sacchi per la raccolta della plastica.

## Front Office

Presso lo sportello il personale a contatto con l'utente ha la competenza e l'esperienza necessarie per fornire risposte adeguate e dettagli esaurienti sulle modalità per regolarizzare la posizione di ciascuno, assicurando la necessaria assistenza.

### Servizi offerti:

- Ascolto, suggerimenti e consulenza
- Assistenza alla compilazione della modulistica
- Ricevimento dichiarazioni
- Accettazione di richieste rimborsi o compensazioni e di agevolazioni o riduzioni
- Modifiche a posizioni tributarie ed eventuali ricalcoli
- Ristampe avvisi di pagamento

## Back Office

### Servizi offerti:

- Analisi e conseguenti risposte a mail, PEC, fax pervenute dai cittadini
- Elaborazione e spedizione degli inviti al pagamento precompilati, anche tramite mail (se richiesta dall'interessato)
- Emissione provvedimenti di rimborso e rateizzazioni
- Riconoscimento e quantificazione agevolazioni
- Verifica posizioni individuali ed emissione di solleciti di pagamento ed avvisi di accertamento ai non adempienti

## Cos'è la TARI -Tassa Rifiuti

La TARI è l'acronimo di Tassa sui Rifiuti, tributo istituito dall'articolo 1, comma 641 e seguenti, della Legge 27 dicembre 2013, n. 147 e smi.

La TARI è finalizzata a garantire il necessario flusso di entrate per l'Amministrazione comunale, al fine di consentire la realizzazione di indispensabili servizi alla collettività (raccolta, trasporto e smaltimento dei rifiuti urbani, spazzamento delle strade, pulizia dei parchi, ecc.). Le tariffe sono deliberate annualmente dal Consiglio Comunale in base al Piano Economico Finanziario, predisposto in base alla metodologia MTR, prevista dall'Autorità di Regolazione ARERA. Per le utenze domestiche il calcolo avviene moltiplicando la tariffa unitaria (composta da una parte fissa e una variabile) per la superficie calpestabile detenuta, espressa in metri quadrati, tenendo conto anche del numero dei componenti il nucleo familiare. Per le utenze non domestiche il calcolo avviene moltiplicando la tariffa unitaria (composta da una parte fissa e una variabile) per la superficie calpestabile detenuta, espressa in metri quadrati.

Alla tassa, come sopra determinata, si aggiunge il 5% a titolo di Tributo provinciale per l'Esercizio delle Funzioni Ambientali (TEFA), di competenza della Provincia.

Quanto ai soggetti della Tari, alle modalità di pagamento, a relative dichiarazioni o richieste di rimborso, si rimanda al "Regolamento Comunale TARI".

## Modalità di pagamento

La Tari si versa in due rate scadenti:

- La prima entro il mese di giugno dell'anno di riferimento
- La seconda entro il mese di ottobre dell'anno di riferimento

Una diversa rateizzazione può essere concessa se richiesta entro la scadenza e se l'utenza è in regola con i pagamenti precedenti.

Viene spedito all'indirizzo di residenza o all'indirizzo e-mail di ciascun contribuente un avviso di pagamento, con allegati i relativi modelli precompilati, con le informazioni relative all'utenza, l'importo e le scadenze.

In caso di mancata ricezione dell'invito di pagamento è opportuno contattare l'Ufficio in tempo utile, prima delle scadenze previste dal vigente regolamento, per riceverne copia. Il pagamento della TARI è effettuato attraverso il canale PAGOPA (con pagamento di commissioni variabili a seconda dell'istituto che verrà scelto dal contribuente).

#### **Per i residenti all'estero:**

Qualora non sia possibile eseguire versamento tramite il canale PAGOPA, occorre effettuare un bonifico al Comune di Quingentole con causale:

- codice fiscale o partita IVA del contribuente;
- la sigla "TARI", cod. tributo 3944, Comune H129
- l'annualità cui si riferisce il versamento del tributo;

E' possibile contattare il Comune di Quingentole alla mail [segreteria@comune.quingentole.mn.it](mailto:segreteria@comune.quingentole.mn.it) per il codice IBAN su cui effettuare i versamenti.

Copia della ricevuta di bonifico va inviata per posta elettronica all'Ufficio Tributi all'indirizzo [segreteria@comune.quingentole.mn.it](mailto:segreteria@comune.quingentole.mn.it).

## **Dichiarazioni**

Per consentire una corretta emissione degli inviti al pagamento, i contribuenti devono presentare entro 30 giorni dal momento in cui accade, le istanze di:

- **Inizio** del possesso o detenzione di locali assoggettabili al tributo;
- **Variazione** qualora si verificano condizioni che determinino un diverso ammontare del tributo (es. variazione superficie, variazione numero di occupanti, cambio destinazione d'uso, il verificarsi o il venir meno delle condizioni che danno luogo a esenzioni, riduzioni o agevolazioni previste dal regolamento, ecc.);
- **Cessazione** del possesso o detenzione di locali assoggettati al tributo.

E' possibile stampare la modulistica presente sul sito del Comune di Quingentole, compilarla in ogni sua parte e trasmetterla (con allegato documento di identità):

- a mezzo posta raccomandata indirizzata al Comune di Quingentole -Ufficio Tributi Piazza Italia 24 – 46020 Quingentole (MN)
- a mano presso l'Ufficio Tributi – Piazza Italia 24 – 46020 Quingentole (MN)
- a mezzo posta elettronica all'indirizzo: [segreteria@comune.quingentole.mn.it](mailto:segreteria@comune.quingentole.mn.it) o PEC a [comunequingentole@pec.it](mailto:comunequingentole@pec.it)

## **Rimborsi**

In caso di somme versate e non dovute è possibile ottenere il rimborso, presentando istanza su apposito modulo, presente nel sito suindicato, allegando documento d'identità da inviare tramite posta, fax, posta elettronica, PEC o consegnandola direttamente all'Ufficio Tributi entro il termine di 5 anni dal giorno del pagamento ovvero da quello in cui è stato definitivamente accertato il diritto alla restituzione. Si ricorda che all'istanza va allegata la quietanza di versamento e tutta la documentazione in possesso del contribuente che dimostri il diritto al rimborso.



## Agevolazioni e riduzioni

Sono previste agevolazioni nel Regolamento TARI, che è possibile consultare e scaricare dal sito del Comune di Quingentole nella sezione dedicata alle imposte e tasse

<https://www.comune.quingentole.mn.it>

## Reclami e richieste scritte di informazioni

Procedura di presentazione reclami scritti e richieste informazioni:

Il modulo per il reclamo scritto riguardante le attività del Gestore Comune è scaricabile dal sito istituzionale del Comune ed è inoltre disponibile presso gli sportelli comunali.

Il modulo può essere trasmesso via mail, a mezzo posta o presso gli sportelli stessi.

Qualora l'utente indichi nel proprio reclamo, ovvero nella richiesta scritta di informazioni e di rettifica motivata degli importi addebitati, un recapito di posta elettronica, viene utilizzato in via prioritaria tale recapito per rispondere, indicando i seguenti elementi minimi:

- Il riferimento al reclamo;
- Il riferimento del funzionario tenuto alla risposta;
- La valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi applicati;
- La descrizione e i tempi delle eventuali azioni correttive poste in essere dal gestore;
- L'elenco della eventuale documentazione allegata.

Il tempo di risposta motivata, pari a 30 (trenta giorni) lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore e la data di invio all'utente della risposta stessa.

## Indicatori standard di qualità

**Il personale** si impegna a garantire la correttezza, la completezza e la chiarezza delle informazioni fornite allo sportello, telefonicamente e sul sito Internet; le medesime caratteristiche sono garantite anche nella modulistica distribuita presso gli uffici stessi e disponibile sul sito. Gli addetti operano con la massima cortesia e disponibilità all'ascolto degli utenti con l'impegno di agevolare questi ultimi nell'adempimento degli obblighi tributari e nell'esercizio dei diritti loro riconosciuti dalla legge o dai regolamenti. Gli uffici comunali, durante l'orario di apertura pubblicato sul sito del comune, sono tenuti ad operare per agevolare l'utente ed aiutarlo a risolvere disservizi o rispondere alle sue esigenze.

**L'orario di apertura al pubblico** degli uffici è articolato in modo da consentire la più ampia soddisfazione possibile delle esigenze dell'utenza, instaurando un rapporto di collaborazione che tenga conto del fattore "tempo", inteso come "tempo a disposizione" del cittadino per usufruire dei servizi disponibili.

## Obblighi di servizio previsti per lo Schema regolatorio di riferimento:

nella colonna "Schema 1" lo schema adottato dal comune di Quingentole:

| Obbligo   | Schema I | Schema II | Schema III | Schema IV |
|---|----------|-----------|------------|-----------|
| Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestore   | SI       | SI        | SI         | SI        |
| Modalità di attivazione del servizio  | SI       | SI        | SI         | SI        |
| Modalità per la variazione o cessazione del servizio  | SI       | SI        | SI         | SI        |
| Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati                                    | SI       | SI        | SI         | SI        |
| Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online   | n.a.     | SI        | SI         | SI        |
| Obblighi di servizio telefonico   | SI       | SI        | SI         | SI        |
| Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti   | SI       | SI        | SI         | SI        |
| Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi   | SI       | SI        | SI         | SI        |
| Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare  | SI       | SI        | SI         | SI        |
| Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità  | SI       | SI        | SI         | SI        |
| Predisposizione di un programma delle attività di raccolta e trasporto  | SI       | SI        | SI         | SI        |
| Predisposizione di un piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle ree di raccolta stradale o di prossimità* | n.a.     | n.a.      | SI         | SI        |
| Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto   | n.a.     | n.a.      | n.a.       | SI        |
| Predisposizione di un programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade   | SI       | SI        | SI         | SI        |
| Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade  | n.a.     | n.a.      | n.a.       | SI        |
| Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani  | SI       | SI        | SI         | SI        |

\* (per le gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, ovvero anche laddove l'implementazione di tali sistemi non assicuri un'adeguata copertura del territorio servito)

**Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani:** in evidenza lo schema adottato dal Comune di Quingentole: (Schema 1)

| Obbligo  | Schema I | Schema II          | Schema III         | Schema IV      |
|--|----------|--------------------|--------------------|----------------|
| Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione inviate entro trenta (30) giorni lavorativi   | n.a.     | 80%                | 70%                | 90%            |
| Percentuale minima di attrezzature per la raccolta consegnate all'utente entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo   | n.a.     | 80%                | 70%                | 90%            |
| Percentuale minima di attrezzature per la raccolta consegnate all'utente entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo   | n.a.     | 80%                | 70%                | 90%            |
| Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio inviate entro trenta (30) giorni lavorativi   | n.a.     | 80%                | 70%                | 90%            |
| Percentuale minima di risposte a reclami scritti inviate entro trenta (30) giorni lavorativi   | n.a.     | 80%                | 70%                | 90%            |
| Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro trenta (30) giorni lavorativi   | n.a.     | 80%                | 70%                | 90%            |
| Percentuale minima di reclami, ovvero di richieste inoltrate al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade entro cinque (5) giorni lavorativi  | n.a.     | 80%                | 70%                | 90%            |
| Percentuale minima di risposte ricevute dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, inoltrate all'utente, entro cinque (5) giorni lavorativi  | n.a.     | 80%                | 70%                | 90%            |
| Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, inviate entro sessanta (60) giorni lavorativi  | n.a.     | 80%                | 70%                | 90%            |
| Tempo medio di attesa tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico) | n.a.     | Solo registrazione | Solo registrazione | <= 240 secondi |
| Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti effettuati entro centoventi (120) giorni lavorativi  | n.a.     | 80%                | 70%                | 90%            |
| Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata entro quindici (15) giorni lavorativi  | n.a.     | 80%                | 70%                | 90%            |
| Percentuale minima di segnalazioni per disservizi con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo  | n.a.     | 80%                | 70%                | 90%            |
| Percentuale minima di segnalazioni per disservizi con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo  | n.a.     | 80%                | 70%                | 90%            |
| Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, senza sopralluogo  | n.a.     | 80%                | 70%                | 90%            |
| Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare con tempo di intervento entro quindici (15) giorni lavorativi, con sopralluogo   | n.a.     | 80%                | 70%                | 90%            |
| Puntualità del servizio di raccolta e trasporto  | n.a.     | n.a.               | 80%                | 90%            |

|  |             |      |      |     |
|--|-------------|------|------|-----|
| Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti   | <b>n.a.</b> | n.a. | 80%  | 90% |
| Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto non superiori a ventiquattro (24) ore   | <b>n.a.</b> | n.a. | n.a. | 85% |
| Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade   | <b>n.a.</b> | n.a. | 80%  | 90% |
| Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade non superiore a ventiquattro (24) ore  | <b>n.a.</b> | n.a. | n.a. | 85% |
| Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro quattro (4) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore | <b>n.a.</b> | 70%  | 80%  | 90% |

## Privacy

I dati personali sono trattati esclusivamente per le finalità che rientrano nei compiti istituzionali dell'Amministrazione o per gli adempimenti previsti da norme di legge o di regolamento.

Per l'informativa estesa sulla privacy ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 (GDPR) e delle ulteriori normative vigenti, si rimanda al sito istituzionale del Comune di Quingentole: <https://www.comune.quingentole.mn.it>