

*Allegato A2*

# Carta della Qualità Comune di Ceggia

## Servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani



## Sommario

1.	Comune di Ceggia	4
2.	Impegni e standard di qualità	4
2.1	<b>Attivazione, variazione e cessazione del servizio</b>	4
2.2	<b>Reclami, richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati</b>	4
2.3	<b>Punti di contatto con l'utente</b>	5
2.4	<b>Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti</b>	5
2.5	<b>Servizi di ritiro su chiamata</b>	5

## 1. Comune di Ceggia

Il Comune di Ceggia è un comune della città metropolitana di Venezia con 6.133 abitanti (01/01/2022) e una superficie di 22,10 kmq.

## 2. Impegni e standard di qualità

### 2.1 Attivazione, variazione e cessazione del servizio

L'avvio del rapporto con l'utente ha inizio con la richiesta di attivazione o subentro del servizio di igiene urbana da parte dell'utente. Ad ogni procedura avviata dall'utente viene assegnato un numero di protocollo che ne permette la tracciabilità nel tempo. Similmente nel caso di cessazione o variazione del rapporto.

I moduli per la richiesta di attivazione, variazione e cessazione del servizio sono disponibili presso il sito internet <https://www.comune.ceggia.ve.it> previa selezione del SERVIZIO ECONOMICO-FINANZIARIO.

La domanda può essere presentata a mezzo posta, via *e-mail*, o mediante sportello fisico.

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.

In funzione dell'organizzazione del servizio potrebbe essere necessario dotare l'utenza di attrezzature dedicate per la raccolta. Il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore della raccolta e trasporto, della richiesta dell'utente di attivazione del servizio e la data di consegna delle attrezzature all'utente.

La consegna delle attrezzature può avvenire secondo le seguenti modalità: ritiro da parte dell'utente presso l'Ufficio Ecologia nei giorni martedì, giovedì e sabato dalle ore 8.30 alle ore 12.30.

*Lo schema I di regolazione prevede standard di qualità, ma non prevede specifici livelli di qualità per tale prestazione. Il comune di Ceggia si impegna, comunque, a fornire una risposta alle richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio di norma entro trenta (30) giorni lavorativi per almeno il 70% delle prestazioni.*

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

L'utente singolo, anche per il tramite di associazioni di consumatori o di categoria, in caso di lamentela scritta circa la non coerenza del servizio ottenuto rispetto ad uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal regolamento comunale del servizio oppure in riferimento ad ogni altro aspetto afferente al rapporto con il gestore, può inviare un reclamo scritto.

Il reclamo deve essere **scritto** e riguardare un fatto specifico, oggettivo e debitamente documentato, personale dell'utente (o riferito ad un gruppo di utenti) e deve sempre essere riconducibile ad un disservizio dell'azienda.

Non saranno considerati reclami le lamentele generiche o i giudizi negativi riportati per "sentito dire".

Al fine di permettere un efficace riscontro da parte del gestore, anche a tutela dell'utente, **il reclamo può essere presentato utilizzando il modulo presente sul sito** a mezzo posta, via *e-mail*, o mediante sportello fisico.

*Lo schema I di regolazione prevede standard di qualità, ma non prevede specifici livelli di qualità per tale prestazione. Il comune di Ceggia si impegna, comunque, a fornire una risposta motivata alle richieste scritte di*

*rettifica degli importi addebitati di norma entro sessanta (60) giorni lavorativi per almeno il 70% delle prestazioni (escluse quelle che comportano una riclassificazione dell'utente).*

### 2.3 Punti di contatto con l'utente

Per lo svolgimento di pratiche, per informazioni, richieste e segnalazioni di guasti e disservizi, l'utente può utilizzare i seguenti canali di accesso:

- sportelli fisici aperti al pubblico:  
ufficio protocollo: dal lunedì al sabato dalle ore 8.30-12.30  
ufficio tributi: martedì, giovedì, sabato dalle ore 9.30-12.30, mercoledì 9.30-12.30/15.00-17.00  
ufficio ecologia: martedì, giovedì, sabato dalle ore 8.30-12.30
- sportello telefonico 0421-329621/323047
- numero verde xxxxxxx
- sito web <https://www.comune.ceggia.ve.it>

*Lo schema I di regolazione prevede standard di qualità, ma non prevede specifici livelli di qualità per tale prestazione. Il Comune di Ceggia, si impegna, comunque, a fornire una risposta motivata alle richieste telefoniche nel minor tempo tecnico possibile, di norma in un tempo non superiore a 240 secondi.*

### 2.4 Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti

Il termine di scadenza per il pagamento è fissato in almeno venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione del documento di riscossione, come riportato nel documento stesso. Il pagamento dovuto sarà effettuato in 4 rate scadenti a fine marzo, maggio, luglio e ottobre, salvo variazioni dipendenti da modifiche normative.

La Tari viene riscossa direttamente dal comune a mezzo modello F24 inviato al domicilio o alla mail fornita dall'utente.

L'utente può richiedere di verificare gli importi addebitati. Qualora le verifiche eseguite a seguito della richiesta di rettifica evidenzino un credito a favore dell'utente, il Comune di Ceggia procede ad accreditare l'importo erroneamente addebitato senza ulteriori richieste da parte dell'utente, attraverso:

- compensazione con crediti già maturati;
- 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.

La richiesta di rimborso può essere presentata a mezzo posta, e-mail o mediante sportello fisico, compilando l'apposito modulo anche scaricabile dal sito internet.

### 2.5 Servizi di ritiro su chiamata

La richiesta di ritiro su chiamata può essere effettuata al Comune di Ceggia con le stesse modalità indicate al punto 2.3.

ELENCO MODULI SCARICABILI DAL SITO DEL COMUNE