

Allegato A1

Carta della Qualità Comune di Cavarzere

Servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani

Sommario

1.	Comune di Cavarzere	4
2.	Impegni e standard di qualità	4
2.1	Attivazione, variazione e cessazione del servizio	4
2.1.1	Modalità per l'attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani	4
2.1.2	Modalità per la variazione o cessazione del servizio	5
2.2	Reclami, richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati	5
2.2.1	Classificazione delle richieste scritte dell'utente	6
2.2.2	Tempo di risposta motivata ai reclami scritti	6
2.2.3	Tempo di risposta alle richieste scritte di informazioni	6
2.2.4	Tempo di risposta alle richieste scritte degli importi addebitati	6
2.3	Punti di contatto con l'utente	7
2.3.1	Sportelli Veritas – Orari di apertura al pubblico	7
2.3.2	Sportello telefonico Comune di Cavarzere	7
2.3.3	Sito web e sportello on line Comune di Cavarzere	7
2.3.4	Facilitazioni di accesso per utenti particolari	7
2.3.5	Tempi di attesa al servizio telefonico	7
2.4	Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi dovuti	8
2.4.1	Termine per il pagamento	8
2.4.2	Modalità e strumenti di pagamento in regime Tari/Tarip - Gestore tariffe Veritas	8
2.4.3	Periodicità di riscossione	8
2.4.4	Modalità per la rateizzazione dei pagamenti	8
2.4.5	Modalità di rimborso degli importi non dovuti	9
2.5	Servizi di ritiro su chiamata	9
2.5.1	Modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro	9
2.6	Interventi per disservizi e per riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare	10
2.6.1	Modalità per la segnalazione di disservizi e la presentazione delle richieste di riparazione/sostituzione dei dispositivi per la raccolta domiciliare/stradale	10
3.	Informazioni e rapporti con l'utente	10
3.1	Accesso all'informazione	10
3.2	Informazioni all'utente	11
3.3	Comportamento del personale	11
3.4	Partecipazione dell'utente	11
3.5	Trattamento dei dati	11
3.6	Valutazione del grado di soddisfazione dell'utente	13
3.7	Semplificazione delle procedure aziendali	13

1. Comune di Cavarzere

Il Comune di Cavarzere è un comune della città metropolitana di Venezia con 12.861 abitanti (01/01/2022) e una superficie di 140,44 kmq. Il Comune conta 8 diverse località:

- Boscochiaro
- Rottanova
- Villaggio Busonera
- San Pietro
- Valcerere – Dolfina
- Grignella
- Bebbe
- Passetto

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 pratica interna (codice di rintracciabilità) che viene comunicato all'utente e che ne permette la tracciabilità nel tempo. Similmente nel caso di cessazione o variazione del rapporto.

- Per il Comune di Cavarzere i moduli per la richiesta di attivazione, variazione e cessazione del servizio sono disponibili presso il sito internet <https://www.comune.cavarzere.ve.it>

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

La richiesta di attivazione deve essere presentata dall'utente al Comune di Cavarzere con la massima tempestività e comunque entro i termini massimi previsti dal Regolamento di applicazione della Tari, fatto salvo quanto previsto anche dall'articolo 6 della delibera n. 15/22 di Arera.

La domanda può essere presentata a mezzo posta, via *e-mail*, o mediante sportello fisico, compilando, obbligatoriamente, l'apposito modulo anche scaricabile dal sito internet <https://www.comune.cavarzere.ve.it>

Per maggiori informazioni consultare il regolamento Tari vigente.

Alle richieste di attivazione verrà data risposta indicando, nella stessa, il riferimento alla richiesta di attivazione del servizio (codice di rintracciabilità), il codice utente e il codice utenza, la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della Tari, 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.

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

2.1.2 Modalità per la variazione o cessazione del servizio

Le comunicazioni di variazione e di cessazione della posizione Tari devono essere presentate dall'utente al gestore tariffe **entro i termini temporali previsti dal Regolamento di applicazione della Tari vigente**, fatto salvo anche quanto previsto dall'articolo 10 della delibera n. 15/22 di Arera.

La comunicazione può essere trasmessa a mezzo posta, via *e-mail*, o mediante sportello fisico, compilando, obbligatoriamente, l'apposito modulo anche scaricabile dal sito internet <https://www.comune.cavarzere.ve.it>

Per maggiori informazioni consultare il regolamento Tari vigente.

Alle richieste di variazione e cessazione del servizio verrà data risposta indicando, nella stessa, il riferimento alla richiesta di variazione o cessazione del servizio (codice di rintracciabilità), il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore che ha preso in carico la richiesta, la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della Tari, la variazione o cessazione del servizio.

Le richieste di cessazione o variazione del servizio producono i loro effetti secondo quanto stabilito nei regolamenti Tari, fatto salvo anche quanto stabilito agli articoli 10 e 11 della delibera n. 15/22 di Arera.

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

L'utente, che presenti un reclamo per iscritto, ha diritto in ogni caso a ricevere esaurienti risposte per iscritto.

Nella risposta al reclamo scritta il gestore indica:

- il riferimento al reclamo scritto,
- il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.
- 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 Comune di Cavarzere ad ogni reclamo, richiesta di informazioni, richiesta di rettifica degli importi addebitati, associa un numero di pratica come riferimento. Tale numero verrà indicato nelle risposte fornite all'utente insieme al codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.

Tale procedura permette di monitorare l'erogazione del servizio e migliorare il processo di ascolto all'utenza.

2.2.1 Classificazione delle richieste scritte dell'utente

Nel classificare le segnalazioni scritte inviate dall'utente viene adottato un criterio prudenziale, classificando tale segnalazione come reclamo scritto in tutti i casi in cui non sia agevole stabilire se essa sia un reclamo scritto, una richiesta di informazioni o di rettifica degli importi addebitati. Ai fini della classificazione non sono considerati i casi di sollecito o reiterazione di uno stesso reclamo o richiesta scritta di informazione o di rettifica degli importi addebitati.

2.2.2 Tempo di risposta motivata ai reclami scritti

Il tempo di risposta motivata ai reclami scritti è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore del reclamo scritto dell'utente e la data di invio all'utente, da parte del gestore, della risposta motivata scritta.

2.2.3 Tempo di risposta alle richieste scritte di informazioni

Il tempo di risposta motivata alle richieste di informazioni scritte è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di informazioni da parte dell'utente e la data di invio all'utente, da parte del gestore, della risposta motivata scritta.

2.2.4 Tempo di risposta alle richieste scritte degli importi addebitati

Lo schema I di regolazione prevede standard di qualità, ma non prevede specifici livelli di qualità per tale prestazione. Il comune di Cavarzere 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).

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

I reclami scritti e le richieste scritte di rettifica degli importi addebitati possono essere presentati nei seguenti modi:

- via e-mail all'indirizzo di posta ordinario tributi@comune.cavarzere.ve.it o all'indirizzo di posta certificata comune@pec.comune.cavarzere.ve.it
- personalmente presso il Comune di Cavarzere – ufficio tributi,

L'utente può presentare reclamo anche tramite un'associazione dei consumatori, tra quelle iscritte nel registro della Regione Veneto, consultabile nel sito <https://www.regione.veneto.it/web/attivita-produttive/associazioni-consumatori>).

L'utente che intende presentare reclamo scritto può utilizzare l'apposito modulo disponibile presso gli sportelli o sul sito internet. Il reclamo scritto deve comunque avere i seguenti dati, obbligatori per la presa in carico del reclamo:

- nome e cognome e codice fiscale dell'utente (intestatario della bolletta)
- il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica e recapito telefonico
- codice utente (presente sulla bolletta)
- indirizzo e il codice utenza (presente sulla bolletta)
- indirizzo postale se diverso dall'indirizzo di fornitura o e-mail e recapito telefonico
- il servizio a cui si riferisce il reclamo scritto (gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti)
- motivo del reclamo.

In caso di un reclamo sottoscritto da più soggetti firmatari, verrà fornita risposta motivata al primo firmatario di cui siano individuabili gli elementi identificativi di cui sopra. Nel caso in cui il reclamo scritto multiplo sia stato inviato da un'associazione di consumatori, verrà fornita un'unica risposta motivata a tale associazione.

Gli operatori addetti al servizio telefonico o ai punti di contatto indicano all'utente le modalità per la presentazione dei reclami scritti e delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati.

2.3 Punti di contatto con l'utente

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

- sportelli fisici aperti al pubblico
- sportello telefonico – contact center
- sito web
- posta elettronica

2.3.1 Sportelli Veritas – Orari di apertura al pubblico

Presso gli sportelli fisici è possibile richiedere informazioni, effettuare tutte le operazioni dirette all'attivazione/variazione /cessazione del servizio, nonché ottenere ogni altro tipo di chiarimento inerente l'erogazione dei servizi, oltre all'inoltro di segnalazioni, reclami, apprezzamenti, suggerimenti. Gli sportelli sono ubicati all'interno del Municipio del Comune di Cavarzere, in Via Umberto I, n. 2 al piano mezzanino. Gli uffici sono accessibili, senza appuntamento, con i seguenti orari:

- dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle ore 12:30.
- mercoledì pomeriggio dalle 15:00 alle 17:00

2.3.2 Sportello telefonico Comune di Cavarzere

Lo sportello telefonico è accessibile attraverso il **numero verde** (in fase di richiesta) xxxxxxxx (da rete fissa) ed attraverso il **numero xxxxxxxx** (da rete mobile, al costo applicato dal proprio gestore telefonico).

Tramite lo sportello telefonico è possibile richiedere informazioni, presentare richieste di attivazione variazioni e cessazione del servizio.

Il servizio telefonico è attivo **dal lunedì al venerdì (in fase di definizione.)** Negli orari in cui il servizio non è attivo, è attiva la segreteria telefonica attraverso cui l'utente viene informato sugli orari di attivazione del servizio.

2.3.3 Sito web e sportello on line Comune di Cavarzere

Sul sito internet del comune di Cavarzere <https://www.comune.cavarzere.ve.it> sono reperibili ulteriori notizie utili, tra cui gli sportelli attivi, la loro ubicazione con relative fasce orarie di apertura per appuntamento, i numeri di telefono con gli orari in cui sono attivi, la modulistica necessaria per l'attivazione variazione e cessazione del servizio, presentazione reclami scritti, richieste di rettifica e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni. Sul sito è anche disponibile la presente Carta della qualità.

2.3.4 Facilitazioni di accesso per utenti particolari

Per i portatori di handicap, per le persone con difficoltà motorie ed in genere per tutti coloro che si trovano in situazioni di disagio fisico, sono previste modalità di accesso agli sportelli fisici adeguate.

2.3.5 Tempi di attesa al servizio telefonico

È il tempo intercorrente tra l'inizio della risposta (anche da parte di un risponditore automatico) e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione. L'indicatore tempo medio di attesa per il servizio telefonico è pari alla media aritmetica, nel mese considerato, dei tempi di attesa telefonica delle chiamate degli utenti che

- hanno parlato con un operatore o a seguito di una loro richiesta o a seguito reindirizzamento ad un operatore da parte dei sistemi automatici;
- pur avendo richiesto di parlare con un operatore, sono terminate prima dell'inizio della conversazione con l'operatore stesso.

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

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

2.4.1 Termine per il pagamento

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 termine di scadenza si intende da rispettare solo nei casi di pagamento in un'unica soluzione, ovvero al pagamento della prima rata.

Per maggiori informazioni consultare il regolamento Tari vigente.

2.4.2 Modalità e strumenti di pagamento in regime Tari/Tarip - Gestore tariffe Veritas

Secondo quanto stabilito dalla normativa vigente il Comune di Cavarzere mette a disposizione le seguenti modalità e canali di pagamento:

- tramite servizio PagoPa, il sistema nazionale per i pagamenti della pubblica amministrazione. Sono previsti costi di commissione in base all'importo e al gestore di pagamento scelto. Maggiori informazioni nel sito Trasparenza costi – pagoPA., è possibile effettuare il pagamento anche attraverso una di queste modalità: dal proprio home banking, accedendo al portale della propria banca e selezionando il servizio PagoPa; presso gli uffici bancari o postali, esercenti convenzionati (bar, edicole, ricevitorie, tabaccherie ecc.), punti di posta privati, che esponano il logo PagoPa; utilizzando l'App IO oppure altre app che offrono servizi di pagamento tramite PagoPa; tramite carta di credito;
- tramite modello F24 . Il servizio è gratuito per l'utente.

2.4.3 Periodicità di riscossione

Il Comune di Cavarzere, in qualità di Gestore delle tariffe, provvede al recapito dei documenti di riscossione sulla base di quanto definito nei regolamenti Tari e secondo quanto stabilito anche dall'articolo 26 della delibera n. 15/22 di Arera.

Il numero di rate e le scadenze sono fissate a intervalli regolari e coerenti con il periodo a cui è riferito ciascun documento di riscossione. Per maggiori informazioni consultare il regolamento Tari vigente del comune di Cavarzere.

2.4.4 Modalità per la rateizzazione dei pagamenti

È prevista, a favore degli utenti che si trovino in condizioni economiche disagiate, la possibilità di ottenere una rateizzazione dei pagamenti.

La possibilità di rateizzare le rate del documento di riscossione è garantita nei seguenti casi:

- agli utenti che dichiarino mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/2000 di essere beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico e/o gas e/o per il settore idrico;
- a ulteriori utenti che si trovino in condizioni economiche disagiate, individuati secondo i criteri definiti dall'Ente territorialmente competente;
- qualora l'importo addebitato superi il 30% del valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni.

L'importo della singola rata non potrà essere inferiore ad una soglia minima pari a cento (100) euro, fatta salva la possibilità, secondo quanto stabilito dai regolamenti Tari, di praticare condizioni di rateizzazione migliorative indipendentemente dall'importo dovuto previo accordo tra le parti.

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

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.

Gli interessi di dilazione di cui sopra non verranno applicati qualora la soglia del 30% sia superata a causa di prolungati periodi di sospensione dell'emissione di documenti di riscossione per cause imputabili al Comune di Cavarzere in qualità di Gestore delle tariffe

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

Per maggiori informazioni consultare il regolamento Tari vigente

2.4.5 Modalità di rimborso degli importi non dovuti

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 Cavarzere 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.

In ogni caso, qualora l'importo non dovuto sia inferiore a cinquanta (50) euro, è facoltà del Comune di Cavarzere procedere all'accredito dell'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile, in deroga a quanto previsto al precedente comma.

Il rimborso delle somme versate e non dovute può essere richiesto entro il termine di cinque (5) anni dal giorno del versamento, ovvero da quello in cui è stato definitivamente accertato il diritto alla restituzione.

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

Per maggiori informazioni consultare il regolamento Tari del comune di Cavarzere.

2.5 Servizi di ritiro su chiamata

2.5.1 Modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro

La richiesta di ritiro su chiamata può essere effettuata al Comune di Cavarzere:

- via posta elettronica all'indirizzo ambiente@comune.cavarzere.ve.it, telefonicamente al numero verde xxx.xxx.xxx (orari consultabili sul sito del Comune di Cavarzere)

La richiesta deve contenere almeno:

- il nome e cognome ed il codice fiscale dell'utente.
- Il codice utente;
- il codice utenza e l'indirizzo dell'utenza presso il quale richiedere il ritiro;
- il recapito di posta elettronica o telefonico al quale essere eventualmente richiamato per l'effettuazione del servizio;

- i dati relativi ai rifiuti da ritirare e, in particolare, la tipologia e il numero di rifiuti oggetto del ritiro.

2.6 Interventi per disservizi e per riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare

2.6.1 Modalità per la segnalazione di disservizi e la presentazione delle richieste di riparazione/sostituzione dei dispositivi per la raccolta domiciliare/stradale

La segnalazione per disservizio è qualsiasi comunicazione di un disservizio, inteso come il non corretto svolgimento del servizio di gestione rifiuti urbani che provoca disagi all'utente o interruzioni del servizio senza tuttavia generare situazioni di pericolo. Spetta all'utente qualificare la propria richiesta al gestore come tale, utilizzando preferibilmente il modulo disponibile sul sito in ogni caso indicando i seguenti requisiti obbligatori, utili al fine di rendere agevole l'attivazione da parte del gestore e l'identificazione dell'utente:

- nome e cognome e codice fiscale dell'utente segnalante e sottoscrittore (intestatario della bolletta)
- il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica e recapito telefonico per ottenere riscontro
- codice utente (presente sulla bolletta)
- il comune e l'indirizzo esatto in cui si è svolto il fatto
- il motivo dettagliato del presunto disservizio

Nel caso di danneggiamento delle attrezzature per la raccolta domiciliare, queste saranno sostituite a carico del gestore. In caso, invece, di danneggiamento o smarrimento dell'attrezzatura per cause imputabili all'utente, il gestore addebiterà all'utente stesso i costi di riparazione/sostituzione sulla base delle tariffe vigenti.

La segnalazione per disservizi e la richiesta di sostituzione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, possono essere presentate a mezzo posta, posta elettronica, sportello fisico o tramite il servizio telefonico a:

Comune di Cavarzere : e-mail ambiente@comune.cavarzere.ve.it, telefono xxx.xxx.xxx

3. Informazioni e rapporti con l'utente

Nei seguenti paragrafi sono dettagliati gli impegni, non disciplinati dall'Autorità di regolazione, che il Comune di Cavarzere si assume nei confronti degli utenti.

3.1 Accesso all'informazione

Il Comune di Cavarzere intende fornire un'informazione chiara e completa sull'erogazione dei servizi e favorire la partecipazione e la trasparenza. Per garantire all'utente la costante informazione sulle modalità di prestazione dei servizi, nonché sulle procedure e iniziative aziendali che possano interessarlo, il gestore utilizza, tra gli altri, i seguenti strumenti:

- sportello telefonico e *contact center*
- sito internet istituzionale
- portale web istituzionale e sportello on-line SOL
- bollette ed allegati
- organi di informazione
- riviste brochure e opuscoli informativi
- visite presso gli impianti
- campagne di informazione speciali
- campagne di sensibilizzazione nelle scuole sull'uso consapevole dell'acqua e sul ruolo del gestore.

Inoltre, copia delle norme o disposizioni legislative concernenti la presente Carta sono:

- disponibili presso gli sportelli comunali
- scaricabili dal sito internet istituzionale.

3.2 Informazioni all'utente

Il Comune di Cavarzere assicura all'utente la costante informazione su tutte le procedure ed iniziative aziendali che lo riguardano. Le comunicazioni del Comune di Cavarzere si articolano in:

- Informazioni sulla qualità del servizio e dei processi ambientali;
- Informazioni relative al rapporto con l'utente

Il comune di Cavarzere informa costantemente gli utenti relativamente alle tariffe in vigore, alle modalità di stipulazione dei contratti, alle variazioni relative a qualunque aspetto del rapporto (orari di apertura al pubblico, regolamento di fornitura, modalità di fatturazione, di pagamento, procedure di morosità, ecc.) e alle procedure per l'inoltro dei reclami.

Queste informazioni sono diffuse sia attraverso comunicazioni personalizzate (ad esempio: messaggi in bolletta), sia attraverso materiale divulgativo presente negli uffici aperti al pubblico, sia attraverso mezzi di comunicazione a più ampio respiro (come stampa locale, ecc.). Il Comune di Cavarzere si impegna inoltre a mettere a disposizione di tutti gli utenti copia della vigente Carta della qualità e copia del vigente Regolamento per l'applicazione della componente TARI.

- Comunicazione di carattere istituzionale

Il comune di Cavarzere è attento alla salvaguardia dell'ambiente e promuove la sensibilizzazione dei cittadini in merito. In particolar modo realizza campagne informative sulla prevenzione della produzione di rifiuti e sulla salvaguardia dell'ambiente dall'inquinamento. Per quanto riguarda il mondo della scuola, il comune collabora con Veritas nella realizzazione di progetti educativi sul tema del rispetto ambientale.

In tutte le loro attività di informazione e comunicazione, il comune di Cavarzere si ispira a criteri di chiarezza e comprensibilità.

3.3 Comportamento del personale

Tutto il personale del comune di Cavarzere è impegnato a soddisfare le richieste dell'utente e a migliorare la qualità dei servizi erogati.

Il comune di Cavarzere cura la formazione del personale affinché adotti verso l'utente comportamenti dettati da cortesia e professionalità. Il personale del comune di Cavarzere è tenuto a dichiarare le proprie generalità, sia nel rapporto diretto sia nelle comunicazioni telefoniche.

3.4 Partecipazione dell'utente

Il comune di Cavarzere per favorire la partecipazione degli utenti e per informare sulla qualità e sui meccanismi di funzionamento dei servizi, possono organizzare periodicamente conferenze con le organizzazioni rappresentative degli utenti e con le varie realtà istituzionali.

3.5 Trattamento dei dati

Il comune di Cavarzere si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al Regolamento UE n. 679/2016 (*"General Data Protection Regulation"*, in breve GDPR), consentendo l'esercizio dei diritti previsti al Capo III del medesimo GDPR.

In particolare, il comune di Cavarzere garantisce il rispetto delle disposizioni di legge:

- nella raccolta, registrazione, trattamento, conservazione e aggiornamento dei dati necessari alla gestione dei rapporti con l'utenza contestuali all'erogazione del servizio in oggetto;
- nel richiedere all'utenza interessata dati utili alle sole finalità per le quali vengano essi raccolti e trattati;
- in merito all'informazione scritta od orale che si deve dare all'utente interessato circa finalità e modalità di trattamento dei dati raccolti, natura obbligatoria o facoltativa degli stessi, eventuali altri soggetti o

categorie, diversi dal comune di Cavarzere, ai quali i dati potrebbero dover essere comunicati, la durata di conservazione dei dati e circa i diritti esercitabili dall'utente interessato.

I dati raccolti potranno essere trasmessi a soggetti terzi esclusivamente al fine di consentire i necessari adempimenti inerenti l'erogazione del servizio per i quali sono stati registrati, (ad esempio stampa e spedizione bollette fatturazione tariffa; eventuali attività di recupero crediti, indagini di *customer satisfaction*, ecc.).

Ai sensi del GDPR, il conferimento dei dati da parte del cliente/utente è facoltativo, l'eventuale rifiuto comporterà però per il comune di Cavarzere l'impossibilità a stipulare un regolare contratto di fornitura e, conseguentemente, a somministrare i servizi di cui è fornitrice.

Da parte sua l'utente, qualora ritenga necessario tutelare il trattamento dei propri dati, potrà comunque esercitare i diritti di accesso, rettifica, ecc., di cui al Capo III del GDPR. Eventuali richieste di questa natura devono essere rivolte per iscritto al titolare del trattamento del comune di Cavarzere o al Responsabile della Protezione Dati (RPD) indicato in tutte le informative. La presentazione della richiesta può avvenire mediante lettera raccomandata, telefax o posta elettronica o posta elettronica certificata. Eventuali richieste formulate oralmente presso gli sportelli devono comunque essere prese in carico e registrate dall'incaricato e trattate come quelle giunte in azienda per iscritto.

Il comune di Cavarzere effettua il trattamento dei dati sensibili riguardanti gli utenti con modalità atte ad assicurare il rispetto dei loro diritti e adotta le misure occorrenti per facilitare l'esercizio dei diritti ai sensi del Regolamento UE n. 679/2016 ("*General Data Protection Regulation*", in breve GDPR).

È quindi consentito il trattamento dei dati in possesso del gestore per:

- esigenze legate alla stipula del contratto
- dare esecuzione ai servizi contrattualmente convenuti
- eseguire obblighi di legge
- dare corso alle modalità di pagamento convenute
- esigenze di tipo operativo e gestionale
- esigenze di controllo sui pagamenti e azioni conseguenti
- riconoscimento di esoneri agevolazioni o riduzioni tariffarie

Il trattamento può altresì comprendere la diffusione dei dati nei soli casi in cui ciò sia indispensabile per la trasparenza dell'attività di cui sopra, in conformità di leggi e per finalità di vigilanza e di controllo congruente all'attività medesima.

Il trattamento dei dati personali potrà essere eseguito, oltre che dal gestore, anche da:

- società enti o consorzi che, per conto del gestore, forniscano specifici servizi elaborativi o che svolgano attività connesse, strumentali o di supporto a quelle del gestore, ovvero attività necessarie all'esecuzione delle operazioni e dei servizi richiesti;
- soggetti cui la facoltà di accedere ai dati personali sia riconosciuta da disposizioni di legge o di normativa secondaria o comunitaria;
- soggetti ai quali il trasferimento dei dati personali risulti necessario o sia comunque funzionale a quanto previsto dal rapporto contrattuale di somministrazione o ad altre attività contrattualmente in essere con il gestore.

Il conferimento dei dati all'atto della sottoscrizione del contratto è obbligatorio in relazione alla normativa vigente in materia.

In merito ai predetti trattamenti, l'utente potrà esercitare i diritti di cui al Capo III del GDPR. L'eventuale rifiuto a fornire i dati personali e ad autorizzarne la comunicazione ai soggetti di cui al citato elenco, potrebbe comportare l'impossibilità di eseguire le operazioni o i servizi richiesti o l'impossibilità di instaurare il rapporto contrattuale o impedire la prosecuzione di eventuali rapporti in corso.

3.6 Valutazione del grado di soddisfazione dell'utente

Il comune di Cavarzere, al fine di verificare la qualità dei servizi resi ed il grado di soddisfazione dell'utente si avvale di tutte le opportunità di dialogo.

3.7 Semplificazione delle procedure aziendali

Il comune di Cavarzere, per favorire i rapporti e le relazioni con l'utente, si impegna a semplificare al massimo le procedure, mediante l'adozione, dove necessario, di moduli, prestampati, ecc.

Nei rapporti contrattuali con l'utente Il comune di Cavarzere applica le disposizioni legislative sulla semplificazione amministrativa che prevedono la possibilità per l'utente di ricorrere all'autocertificazione o all'autodichiarazione.

ELENCO MODULI SCARICABILI DAL SITO DEL COMUNE