



COMUNE DI SCIACCA

ARO DI SCIACCA

CARTA DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO DI GESTIONE INTEGRATA DEI RIFIUTI URBANI

GESTIONE RACCOLTA E TRASPORTO SPAZZAMENTO E LAVAGGIO

DEFINIZIONI

Attivazione è l'avvio del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani;

Attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti comprende le operazioni di: accertamento, riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento ovvero l'attività di fatturazione); gestione del rapporto con gli utenti (inclusa la gestione reclami) anche mediante sportelli dedicati o call-center; gestione della banca dati degli utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso; promozione di campagne ambientali; prevenzione della produzione di rifiuti urbani;

Attività di raccolta e trasporto comprende le operazioni di raccolta (svolta secondo diversi modelli di organizzazione del servizio) e di trasporto dei rifiuti urbani verso impianti di trattamento, di smaltimento, di riutilizzo e/o recupero;

Attività di spazzamento e lavaggio delle strade comprende le operazioni di spazzamento - meccanizzato, manuale e misto - e di lavaggio delle strade e del suolo pubblico, svuotamento cestini e raccolta foglie, escluse le operazioni di sgombero della neve dalla sede stradale e sue pertinenze, effettuate al solo scopo di garantire la loro fruibilità e la sicurezza del transito;

Autorità è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente;

Carta della qualità è il documento, redatto in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati gli obblighi e i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani;

Centro di raccolta è la struttura conforme ai requisiti di cui al decreto del Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare 8 aprile 2008;

Cessazione del servizio è la decadenza dei presupposti per il pagamento della tariffa e la contestuale disattivazione del servizio nel caso di raccolta domiciliare o di raccolta stradale e di prossimità con accesso controllato, a seguito della comunicazione attestante la data in cui è intervenuta tale cessazione;

Contentitore sovra-riempito è il contenitore il cui volume risulta saturato, impedendo ulteriori conferimenti da parte degli utenti;

D.M. 20 aprile 2017 è il decreto del Ministro dell'Ambiente e della tutela del territorio e del mare di concerto con il Ministro dell'economia e delle finanze del 20 aprile 2017;

D.P.R. 158/99 è il decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158;



Servizi Ecologici Ambientali



Data di consegna è la data di consegna all'utente delle attrezzature per la raccolta, quali ad esempio, i mastelli o i sacchetti nel caso di raccolta domiciliare o le tessere di identificazione dell'utente in presenza di contenitori della raccolta stradale/di prossimità ad accesso controllato;

Data di invio è per le comunicazioni e le richieste inviate tramite fax o servizi postali, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna al servizio postale incaricato dell'inoltro; nel caso in cui il servizio postale non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore; per le comunicazioni e le richieste rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta; per le comunicazioni e le richieste trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo del gestore o la data di invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica.

Data di ricevimento è

per le richieste e le comunicazioni inviate tramite fax o servizi postali, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna da parte del servizio postale incaricato dell'inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il servizio postale non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore; per le richieste e le comunicazioni ricevute presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta; per le richieste e le comunicazioni trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione;

Decreto del Presidente della Repubblica 445/00 è il decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, recante "Disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa";

Decreto legislativo 116/20 è il decreto legislativo 3 settembre 2020, n.116, recante "Attuazione della direttiva (UE) 2018/851 che modifica la direttiva 2008/98/CE relativa ai rifiuti e attuazione della direttiva (UE) 2018/852 che modifica la direttiva 1994/62/CE sugli imballaggi e i rifiuti di imballaggio";

Decreto legislativo 152/06 è il decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, recante "Norme in materia ambientale" e s.m.i.;

Decreto-legge 41/21 è il decreto-legge 22 marzo 2021, recante "Misure urgenti in materia di sostegno alle imprese e agli operatori economici, di lavoro, salute e servizi territoriali, connesse all'emergenza da COVID-19";

Disservizio è il non corretto svolgimento del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ovvero dei singoli servizi che lo compongono che provoca disagi all'utente o interruzioni del servizio senza, tuttavia, generare situazioni di pericolo per l'ambiente, le persone, o le cose;



Servizi Ecologici Ambientali



Documento di riscossione è l'avviso o invito di pagamento, oppure la fattura, trasmesso/a all'utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dei singoli servizi che lo compongono;

Ente di governo dell'Ambito è il soggetto istituito ai sensi del decreto-legge 13 agosto 2011, n. 138;

Ente territorialmente competente è l'Ente di governo dell'Ambito, laddove costituito ed operativo, o, in caso contrario, la Regione o la Provincia autonoma o altri enti competenti secondo la normativa vigente;

Gestione è l'ambito tariffario, ovvero il territorio, comunale o sovra-comunale, sul quale si applica la medesima tariffa (sia essa TARI o tariffa corrispettiva);

Gestore è il soggetto che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero i singoli servizi che lo compongono, ivi inclusi i Comuni che gestiscono in economia. Non sono considerati gestori i meri prestatori d'opera, ossia i soggetti come individuati dall'Ente territorialmente competente che, secondo la normativa di settore, sono stabilmente esclusi dall'obbligo di predisporre il Piano Economico Finanziario;

Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è il soggetto che eroga i servizi connessi all'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, ivi incluso il Comune che gestisce la suddetta attività in economia;

Gestore della raccolta e trasporto è il soggetto che eroga il servizio di raccolta e trasporto, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia;

Gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade è il soggetto che eroga il servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia;

Giorno lavorativo è il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;

Interruzione del servizio è il servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto programmato e non ripristinato entro il tempo di recupero;

Legge 147/13 è la legge 27 dicembre 2013, n. 147, recante "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (Legge di stabilità 2014)";

Livello o standard generale di qualità è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti;

MTR-2 è il Metodo tariffario del servizio integrato di gestione dei rifiuti per il periodo 2022-2025, approvato con deliberazione 3 agosto 2021, 363/2021/R/RIF;

Operatore di centralino è la persona in grado di raccogliere le informazioni necessarie per attivare il servizio di pronto intervento e di impartire al chiamante le istruzioni per tutelare la sua ed altrui sicurezza;

Prestazione è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni lavoro o intervento effettuato dal gestore su richiesta;

Programma delle attività di raccolta e trasporto è il documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di raccolta e trasporto all'interno della gestione di riferimento;

Programma delle attività di spazzamento e lavaggio è il documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade all'interno della gestione di riferimento;

Reclamo scritto è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'Associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati e delle segnalazioni per disservizi;

Richiesta di attivazione del servizio è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia di attivazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;

Richiesta di variazione e di cessazione del servizio è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia rispettivamente di variazione e di cessazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;

Richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, anche per via telematica, con la quale l'utente esprime, in relazione ad importi già pagati o per i quali è stata richiesta la rateizzazione, lamentele circa la non correttezza degli importi addebitati;

Rifiuti urbani sono i rifiuti di cui all'articolo 184, comma 2, del decreto legislativo 152/06 e s.m.i.;



Servizi Ecologici Ambientali



TQRIF è il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani;

Segnalazione per disservizio è la comunicazione di un disservizio effettuata tramite servizio telefonico, posta inclusa la posta elettronica, o sportello (fisico e online), ove previsto;

Servizio di ritiro dei rifiuti su chiamata è il servizio di raccolta domiciliare dei rifiuti urbani che per natura o dimensione non sono compatibili con le modalità di raccolta domiciliare o stradale e di prossimità adottate ordinariamente nella gestione, quali, ad esempio, i rifiuti ingombranti, i RAEE, sfalci e potature;

Servizio integrato di gestione comprende il complesso delle attività volte ad ottimizzare la gestione dei rifiuti urbani (indipendentemente dalla classificazione che assumono durante il loro percorso) vale a dire: l'attività di raccolta e trasporto; l'attività di trattamento e smaltimento; l'attività di trattamento e recupero; l'attività di spazzamento e lavaggio delle strade, nonché l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti;

Servizio telefonico è il servizio telefonico che permette all'utente di mettersi in contatto con il proprio gestore per richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, e per ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;

Sportello fisico è un punto di contatto sul territorio, che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;

Sportello online è la piattaforma web che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;

TARI è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, commi 639 e 651, della legge 147/13, comprensiva sia della TARI determinata coi criteri presuntivi indicati nel d.P.R. 158/99 (TARI presuntiva) sia della TARI determinata facendo riferimento ai criteri di

calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99 (tributo puntuale);

Tariffa corrispettiva è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, comma 668, della legge 147/13;

Tariffazione puntuale è la tariffa corrispettiva o il tributo puntuale istituito ai sensi dell'articolo 1, comma 651, legge 147/13 ove la TARI sia determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99;

Tempo di recupero è il tempo entro cui il servizio non espletato puntualmente può essere effettuato senza recare una effettiva discontinuità all'utente;

TITR è il Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti, di cui all'Allegato A alla deliberazione 31 ottobre 2019, 444/2019/R/RIF;

Utente è la persona fisica o giuridica che è o che sarà intestataria del documento di riscossione;

Utenza è l'immobile o l'area soggetta a tariffazione come definita all'articolo 2, comma 1, lettera c), del D.M. 20 aprile 2017;

Variazione del servizio è la modifica dei presupposti per il pagamento della tariffa. Rientrano nella variazione del servizio anche le fattispecie disciplinate dall'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06.

PRINCIPI FONDAMENTALI E CAUSE DI FORZA MAGGIORE

Eguaglianza

La RTI Sea Srl – Bono SLP in qualità di gestore Raccolta e Trasporto e Spazzamento e Lavaggio nell'erogazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani, si impegna al rispetto del principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi. Nell'erogazione del servizio non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica e condizioni socio-economiche. Viene, inoltre, garantita la parità di trattamento nello svolgimento del servizio prestato fra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie o fasce di utenti, nei limiti resi possibili dalle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale gestito.

Il Gestore Unico si impegna a raggiungere, previa adeguata programmazione, il medesimo livello di servizio reso agli utenti in tutto il territorio di competenza, compatibilmente con le differenti caratteristiche territoriali; inoltre si impegna a prestare una particolare attenzione all'erogazione del servizio nei confronti dei soggetti diversamente abili, anziani ed appartenenti a fasce sociali deboli, conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.

A tale scopo il gestore Raccolta e Trasporto e Spazzamento e Lavaggio provvede a: organizzare e mantenere attivo un sito internet funzionante ed accessibile, con un dettaglio di contenuti aggiornati, nel rispetto degli standard internazionali.

Per "accessibilità" s'intende un insieme di tecniche ed applicazioni progettuali volte a rendere i contenuti informativi di un sito web raggiungibili e fruibili dal maggior numero di soggetti, al fine di garantire la fruibilità della consultazione; ridurre al minimo, per quanto possibile, l'attesa agli sportelli fisici; in occasione di interruzioni programmate o non programmate nell'erogazione del servizio minimizzare il disagio conseguente.

Imparzialità

La RTI Sea Srl – Bono SLP in qualità di gestore Raccolta e Trasporto e Spazzamento e Lavaggio ha l'obbligo di ispirare il proprio comportamento nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. In funzione di tale obbligo deve essere svolta l'erogazione del servizio e devono essere interpretate le clausole generali e specifiche dei documenti di regolazione dello stesso e la normativa di settore.

Continuità

La RTI Sea Srl – Bono SLP in qualità di gestore Raccolta e Trasporto e Spazzamento e Lavaggio fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni secondo le modalità previste nel Contratto di Servizio.

In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, il gestore deve intervenire per risolvere nel più breve tempo possibile il problema, auspicabilmente entro il tempo di recupero indicato per ogni servizio, e deve adottare tutte le misure



Servizi Ecologici Ambientali



volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile, provvedere, a richiesta, a fornire agli stessi tempestive informazioni sulle motivazioni e la durata dell'interruzione.

Partecipazione e accesso agli atti

La RTI Sea Srl – Bono SLP in qualità di gestore Raccolta e Trasporto e Spazzamento e Lavaggio, garantisce sempre la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, che per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori.

L'utente può produrre reclami, memorie e documenti e prospettare osservazioni, cui il Gestore è tenuto a dare riscontro.

L'utente ha comunque diritto di accedere ai documenti ed alle informazioni detenuti dal gestore Raccolta e Trasporto e Spazzamento e Lavaggio rispetto ai quali l'utente medesimo vanta un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è chiesto l'accesso, ai sensi di quanto stabilito dagli artt. 22 e ss. della n. 241 del 1990 e s.m.i.. Le modalità di esercizio del diritto di accesso sono regolate dall'art. n. 25 della medesima Legge e possono essere esercitate indirizzando l'istanza alla casella elettronica certificata del Gestore TRU, RT e SL in base al servizio interessato.

Efficienza ed efficacia

Il servizio è erogato in modo da garantirne l'efficienza e l'efficacia nell'ottica del miglioramento continuo, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo, conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.

Cortesìa

La RTI Sea Srl – Bono SLP in qualità di gestore Raccolta e Trasporto e Spazzamento e Lavaggio, garantisce all'utente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo. A tal fine i dipendenti sono tenuti ad agevolare l'utente nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi, ad impegnarsi a soddisfare, ove possibile, le sue richieste.

Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

La RTI Sea Srl – Bono SLP in qualità di gestore Raccolta e Trasporto e Spazzamento e Lavaggio, nel redigere qualsiasi messaggio nei confronti degli utenti, pone la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli stessi.

Qualità, salute, sicurezza e rispetto dell'ambiente

La RTI Sea Srl – Bono SLP in qualità di gestore Raccolta e Trasporto e Spazzamento e Lavaggio, o tramite le Società operative locali, si impegna a garantire l'attuazione di un sistema di gestione della qualità, tendente al miglioramento continuo delle prestazioni, che assicuri la soddisfazione delle legittime esigenze ed aspettative delle parti



Servizi Ecologici Ambientali



interessate. Sarà garantita altresì l'attuazione di un sistema di gestione ambientale, assicurando, per quanto connesso all'attività del servizio di gestione dei rifiuti urbani, la riduzione degli impatti ambientali, la conformità alle norme di settore e la prevenzione a qualsiasi forma di inquinamento. Il gestore nello svolgimento del servizio e di ogni attività garantisce, nei limiti delle proprie competenze, la tutela della salute e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori, nonché la salvaguardia dell'ambiente. Il gestore è tenuto a rispettare, anche per quanto attiene gli appalti, le leggi che disciplinano le attività in tali settori, con particolare riguardo al D.Lgs. 9 aprile 2008, n. 81 in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro. Resta comunque dovere civico e responsabilità degli utenti contribuire alla qualità del servizio adottando comportamenti rispettosi dell'ambiente e del pubblico decoro.

Privacy

La RTI Sea Srl – Bono SLP in qualità di gestore Raccolta e Trasporto e Spazzamento e Lavaggio, considera fondamentale la protezione delle informazioni che riguardano gli utenti e si impegna a tutelarne i dati personali.

A tal fine è stato implementato un piano di adozione di tutte le misure adeguate a rispettare quanto previsto dal Regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016 (GDPR) e dal D.Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali" ed ha designato un Responsabile della Protezione dei Dati (Data Protection Officer - DPO) e adottato le misure tecniche e organizzative adeguate a garantire la sicurezza dei dati raccolti.

Il Gestore, promuove la trasparenza nelle operazioni di trattamento dei dati personali e pubblica le informative relative alla privacy degli utenti sul proprio sito internet.

Il Gestore, garantisce il diritto di ciascun utente di accesso alle informazioni che lo riguardano, nonché assicura e agevola tutti gli altri diritti dell'interessato in materia di trattamento dei dati personali.

Cause di forza maggiore

Il mancato svolgimento di servizi può essere imputabile solo alle seguenti cause di forza maggiore:

- atti di autorità pubblica;
- eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente;
- scioperi;
- mancato ottenimento di atti autorizzativi;
- situazioni di traffico veicolare interrotto per incidenti o a seguito di disposizioni di autorità pubblica;
- indisponibilità degli impianti di trattamento;
- situazioni meteorologiche avverse di particolare gravità adeguatamente documentate (con riferimento al servizio di spazzamento e il lavaggio delle strade).

Resta fermo l'impegno del Gestore per contenere al minimo l'eventuale disagio degli utenti.



Servizi Ecologici Ambientali



INTRODUZIONE GESTORE RACCOLTA E TRASPORTO E SPAZZAMENTO E LAVAGGIO

La SEA Servizi Ecologici Ambientali opera da una pluralità di anni nel settore ambientale, occupandosi della raccolta e gestione dei rifiuti sia civili che urbani o industriali. L'impresa è un partner affidabile e concreto, cui le aziende e i privati delle provincie di Agrigento e Palermo possono richiedere prestazioni celeri e minuziose.

La SEA S.r.l., adotta all'interno del proprio sistema di qualità, procedure atte alla gestione delle risorse, e precisamente:

-Risorse umane, gestite attraverso la formazione periodica, e l'affiancamento per le nuove unità;

-Risorse tecniche, la cui gestione ottimale, anche in termini di manutenzione programmata, consente alla scrivente di ridurre notevolmente i costi di manutenzione straordinaria e di anomalie nell'usura.

Iscritta All'Albo Nazionale Gestori Ambientali - Sezione Regionale della Sicilia con provvedimento N° - PA 00393 alle seguenti Categorie e Classi:

- **categoria: 1** ordinaria (raccolta e trasporto di rifiuti urbani ed assimilabili)

Classe: B (popolazione complessiva servita superiore o uguale 100.000 abitanti ed inferiore a 500.000 abitanti).

- **categoria: 4** (raccolta e trasporto di rifiuti speciali non pericolosi) Classe: C (quantità annua complessiva trattata superiore o uguale a 15.000 ton e inferiore a 60.000 ton.)

- **categoria: 5** (raccolta e trasporto di rifiuti pericolosi) Classe: C (quantità annua complessiva trattata superiore o uguale a 15.000 ton e inferiore a 60.000 ton.)

- **categoria: 8** (intermediazione e commercio di rifiuti senza detenzione dei rifiuti stessi) Classe: E (quantità annua complessiva trattata superiore o uguale a 3.000 ton e inferiore a 6.000 ton.)

- **categoria: 9** (bonifica di siti inquinati) Classe: D (importo dei lavori di bonifica cantierabili fino a € 1.000.000,00 di euro).

- **categoria: 10B** (attività di bonifica di beni contenenti amianto effettuata sui seguenti materiali: materiali d'attrito, materiali isolanti, contenitori a pressione, apparecchiature fuori uso, altri materiali incoerenti contenenti amianto) Classe: E (importo dei lavori di bonifica cantierabili fino a € 200.000,00 di euro).

L'obiettivo della SEA S.r.l. è il costante miglioramento delle proprie prestazioni nei mercati di riferimento, adottando soluzioni a basso impatto ambientale necessarie per la tutela della salute dei cittadini.

Data la rapida evoluzione del settore dei servizi ambientali, l'esigenza della SEA è stata di adeguarsi al costante aggiornamento normativo comunitario e nazionale e alle



Servizi Ecologici Ambientali



richieste di servizi integrati da parte dei propri clienti. Queste necessità hanno imposto una rapida trasformazione delle imprese operanti nel campo dei servizi ambientali.

Rispettando i requisiti organizzativi, di un sistema gestionale di qualità nella conduzione dei processi aziendali, migliorando l'efficacia e l'efficienza nell'erogazione del servizio, e cercando di ottenere ed incrementare la soddisfazione dei clienti, la SEA S.r.l. ha ottenuto il certificato di qualità UNI EN ISO 9001.

Inoltre intendendo perseguire gli obiettivi di gestione ambientale nello svolgimento delle attività di progettazione ed erogazione dei servizi e raccolta di rifiuti solidi urbani, e impegnandosi al miglioramento continuo delle prestazioni ambientali legate alle attività di spazzamento strade, pulizia del mare e delle spiagge ha aderito alla norma UNI EN ISO 14001:2015.

La Direzione della società SEA S.r.l. ritenendo obiettivo primario e parte integrante della propria attività perseguire globalmente la sicurezza e la salute dei lavoratori (integrità psicofisica), avendo come primario obiettivo il miglioramento continuo delle prestazioni, si è impegnata a fare in modo che fin dalla fase di definizione di nuove attività, o nella revisione di quelle esistenti, gli aspetti della sicurezza siano considerati contenuti essenziali, pertanto ha aderito alla norma BS OHSAS 18001, transitando da quest'anno alla norma UNI ISO 45001:2018.

La SEA s.r.l. a decorrere dal 01.07.2015 con nota prot. 0027568 è iscritta nell'elenco dei fornitori, prestatori di servizi ed esecutori non soggetti al tentativo di infiltrazione mafiosa (WHITE LIST) presso la Prefettura di Agrigento e a decorrere dal mese di Maggio 2017 è inserita nell'elenco delle imprese del Rating di Legalità, ai sensi dell'art. 2 comma 1, del Regolamento adottato dall'Autorità Garante della Concorrenza del Mercato.

La SEA, crede nei valori e nei principi etici e morali volti ad orientare le condotte del team dirigenziale e dei dipendenti delle Società, nonché le modalità con cui la stessa intende perseguire la propria missione nel rispetto degli obblighi giuridici e sociali. Il lavoro combinato tra amministrazione dirigenziale e dipendenti è volto ad applicare quotidianamente i suddetti principi in armonia con il rispetto degli obblighi giuridici e sociali al fine di tutelare la credibilità della SEA ponendola a riparo da qualsivoglia rischio normativo.

La Società, operando nel settore dell'ambiente tiene molto all'integrità personale, tra cui anche la tutela della salute nell'ambiente di lavoro.

L'evolversi degli assetti che si interfacciano nel mercato ha portato la SEA s.r.l. ad adottare in totale trasparenza il Modello 231/01 concernente le novità normative introdotte in materia di responsabilità amministrativa degli enti. Gli interventi riguardano sia la "Parte Generale", che le diverse "Parti Speciali" riferite alle differenti tipologie di reati ed illeciti da prevenire e al sistema disciplinare. La SEA srl è dotata di un Codice Etico che pone l'obiettivo di definire con chiarezza l'insieme dei principi e dei valori che caratterizzano le attività dell'azienda, alla cui osservanza sono tenuti tutti coloro che intrattengono, a qualsiasi titolo, rapporti e relazioni con la società (Amministratori, Manager, Dipendenti, Consulenti, Clienti, Fornitori e Partner). A controllare



Servizi Ecologici Ambientali



costantemente sull'effettiva e sull'adeguatezza del Modello 231 è l'Organismo di Vigilanza previsto dal decreto legislativo n. 231/2001.

La ditta **BONO SLP**, veniva già costituita con atto del **05/11/1986**, con forma societaria di società in accomandita semplice, trasformata il **10/03/1988** in società in nome collettivo, dove dopo svariati anni di attività e di crescita aziendale anche in termini economici, si è scelto di operare una trasformazione in società a responsabilità limitata. La creazione della **BONO SLP** è il risultato della continuazione dell'attività già svolta dal sig. BONO Giuseppe, padre dei sig.ri BONO, costituenti la società, iscritto dal lontano 1950, al Registro Ditte N° 33135 presso la C.C.I.A.A. di Agrigento, avente ad Oggetto Attività, Servizi di Nettezza Urbana. Il sig. BONO Giuseppe, quale padre fondatore dell'attività di gestione dei Rifiuti Solidi Urbani in genere, ha gestito per svariati anni il servizio di spazzamento, raccolta, trasporto e smaltimento dei R.S.U. del Comune di Sciacca, città natale e luogo di vita quotidiana, affermando una presenza sul territorio della Ditta BONO nella gestione R.S.U. di oltre Mezzo Secolo.

Ecco quindi che la **gestione dei Rifiuti Solidi Urbani per più di 70 anni**, in particolar modo nella città natale, è diventata, per i soci costituenti la **BONO SLP**, una cultura, accentuata anche dal contatto diretto delle utenze finali con i soci costituenti e dirigenti in quanto concittadini o conoscenti nel caso dei paesi limitrofi, e quindi con una certa sensibilità alle problematiche della specifica tipologia.

L'azienda, risulta quindi essere una continuazione di una tradizione familiare, oltre che una semplice attività, infatti da qui la decisione di costituire la società nel ristretto cerchio familiare, consentendo una gestione diretta, per una risoluzione tempestiva di tutte le problematiche aziendali, e l'applicazione di una politica aziendale basata sull'esperienza, professionalità, e svolgendo i servizi offerti con mezzi ed attrezzature innovative e personale qualificato, operando la messa in sicurezza dei luoghi di lavoro, e con la formazione del personale.

Ad oggi la **Ditta BONO SLP**, svolge come attività esercitata: Trasporto acqua, servizio di innaffiamento di ville e giardini, autotrasporto merci conto terzi, scerbatura e potatura alberi, disinfestazione, disinfettazione, derattizzazione, lavaggio di piazze, monumenti e cassonetti, lavaggio cassonetti di nettezza urbana, smaltimento dei rifiuti solidi urbani e dei rifiuti speciali assimilabili nelle fasi di spazzamento, raccolta, trasporto e conferimento; Pulizia spiagge e creazione e manutenzione verde pubblico. Sbiancamento e movimento terra conto terzi, scavi, lavori edili, stradali, fognanti, idraulici esterni e di elettrificazione e di illuminazione. Lavori portuali e pulizia di acque portuali. Gestione e costruzione di discariche e di impianti di R.S.U., Liquidi, speciali ed assimilabili, espurgo di pozzi neri e trasporto di liquami. Raccolta e conferimento, presso discariche e di impianti autorizzati di materiali provenienti da demolizioni, costruzioni edili e relativi scavi, macchinari ed apparecchiature deteriorati o obsoleti. Raccolta e trasporto di frazioni di R.S.U. raccolti in modo differenziato, di rifiuti. Raccolta e trasporto di rifiuti tossici e nocivi, commercio all'ingrosso di bagni chimici, di



Servizi Ecologici Ambientali



prodotti per la pulizia ordinaria e straordinaria di centri urbani ed extraurbani, spiagge, arenili e per il risanamento dell'ambiente, di cassonetti ed attrezzature per la raccolta di rifiuti solidi urbani compresa la nettezza urbana differenziata ed i rifiuti speciali, pulizia bagni chimici e relativo nolo.

Iscritta All'Albo Nazionale Gestori Ambientali - Sezione Regionale della Sicilia con provvedimento N° - PA 0347 alle seguenti Categorie e Classi:

- **categoria: 1** ordinaria (raccolta e trasporto di rifiuti urbani ed assimilabili) **Classe: C** (popolazione complessiva servita superiore o uguale 100.000 abitanti ed inferiore a 500.000 abitanti).
- **categoria: 4** (raccolta e trasporto di rifiuti speciali non pericolosi) **Classe: C** (quantità annua complessiva trattata superiore o uguale a 15.000 ton e inferiore a 60.000 ton.)
- **categoria: 5** (raccolta e trasporto di rifiuti pericolosi) **Classe: C** (quantità annua complessiva trattata superiore o uguale a 15.000 ton e inferiore a 60.000 ton.)
- **categoria: 8** (intermediazione e commercio di rifiuti senza detenzione dei rifiuti stessi) **Classe: E** (quantità annua complessiva trattata superiore o uguale a 3.000 ton e inferiore a 6.000 ton.)
- **categoria: 9** (bonifica di siti inquinati) **Classe: E** (importo dei lavori di bonifica cantierabili fino a € 200.000,00 di euro).
- **categoria: 10A** (attività di bonifica di beni contenenti amianto effettuata sui seguenti materiali: materiali edili contenenti amianto legato in matrici cementizie o resinoidi.) **Classe D:**

RIFERIMENTI DEL GESTORE RTI: S.E.A. s.r.l.

Di seguito si sintetizzano i riferimenti

Email: info@sea-ag.it

Indirizzo: **Zona Industriale (Area Asi Lotto 97) - 92100 Agrigento (AG)**

Accesso ai servizi da parte degli utenti

Di seguito si indicano i canali a disposizione degli utenti per l'accesso ai servizi a distanza:

Sportello online: https://sciacca.e-portal.it/users/sign_in oppure scaricando APP **K-Tarip**

Numero Verde: **800915585**

Altro recapito telefonico: **0922591123**

Posta ordinaria: **ZONA INDUSTRIALE AREA ASI LOTTO 97 - 92100 AGRIGENTO (AG)**

PEC: seasrlag@pec.it

Trasparenza Rifiuti: <https://www.sea-ag.org/trasparenza>

Di seguito si indicano riferimenti degli sportelli fisici a disposizione degli utenti:

Sede: **ZONA INDUSTRIALE AREA ASI LOTTO 97 - 92100 AGRIGENTO (AG)**

Orari e giornate di apertura:



Servizi Ecologici Ambientali



Lunedì dalle 09:00 alle 13:00 - dalle 15:00 alle 18:30
Martedì dalle 09:00 alle 13:00 - dalle 15:00 alle 18:30
Mercoledì dalle 09:00 alle 13:00 - dalle 15:00 alle 18:30
Giovedì dalle 09:00 alle 13:00 - dalle 15:00 alle 18:30
Venerdì dalle 09:00 alle 13:00 - dalle 15:00 alle 18:30

Tutte le informazioni sono comunque accessibili via web nella sezione trasparenza rifiuti dell'ente all'url: <https://www.sea-ag.org/>

RIFERIMENTI DEL GESTORE RT: BONO SLP s.r.l.

Di seguito si sintetizzano i riferimenti

Email: bonosp@libero.it

Indirizzo: **Via Figuli, 38 – 92019 Sciacca (AG)**

Accesso ai servizi da parte degli utenti

Di seguito si indicano i canali a disposizione degli utenti per l'accesso ai servizi a distanza:

Sportello online: https://sciacca.e-portal.it/users/sign_in oppure scaricando APP **K-Tarip**

Numero Verde: **800915585**

Altro recapito telefonico: **0925992226**

Posta ordinaria: **Via Figuli, 38 – 92019 Sciacca (AG)**

PEC: bonosp@legalmail.it

Trasparenza Rifiuti: <https://bonoserviziecologici.com>

Di seguito si indicano riferimenti degli sportelli fisici a disposizione degli utenti:

Sede: **Via Figuli, 38 – 92019 Sciacca (AG)**

Orari e giornate di apertura:

Lunedì dalle 08:00 alle 13:00 - dalle 14:00 alle 16:30
Martedì dalle 08:00 alle 13:00 - dalle 14:00 alle 16:30
Mercoledì dalle 08:00 alle 13:00 - dalle 14:00 alle 16:30
Giovedì dalle 08:00 alle 13:00 - dalle 14:00 alle 16:30
Venerdì dalle 08:00 alle 13:00 - dalle 14:00 alle 16:30

Tutte le informazioni sono comunque accessibili via web nella sezione trasparenza rifiuti dell'ente all'url: <https://bonoserviziecologici.com>

OGGETTO ED AMBITO DI APPLICAZIONE

La presente Carta dei servizi individua e definisce in particolare obblighi di servizio e standard di qualità con indicazione degli indicatori utilizzati per il monitoraggio delle prestazioni in relazione allo schema regolatorio determinato dall'Ente Territorialmente Competente, **S.R.R. ATO 11 AGRIGENTO PROVINCIA OVEST**.

Con il termine "standard" si intende il livello di qualità minimo che i gestori garantiscono ai propri utenti.

Nell'usufruire dei servizi gli utenti possono di volta in volta verificare se gli standard vengono effettivamente rispettati.

Nel capitolo che segue vengono illustrati i fattori e i relativi standard da cui dipende la qualità di ciascun servizio erogato.

Gli standard di qualità potranno essere aggiornati e migliorati progressivamente negli anni successivi.

INQUADRAMENTO DELLA GESTIONE NELLO SCHEMA REGOLATORIO

L'Ente Territorialmente Competente, **S.R.R. ATO 11 AGRIGENTO PROVINCIA OVEST** con delibera Commissario straordinario del C.C. n. 17 del 28.04.2022 ha posizionato la Gestione formata da:

-Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di Sgiacca**;

-Gestore della raccolta e trasporto e dello spazzamento e del lavaggio delle strade, **RTI S.E.A. s.r.l. – BONO SLP**;

nello schema: **I Livello qualitativo minimo**

		PREVISIONI DI OBBLIGHI E STRUMENTI DI CONTROLLO IN MATERIA DI QUALITÀ TECNICA (CONTINUITÀ, REGOLARITÀ, E SICUREZZA DEL SERVIZIO)	
		QUALITÀ TECNICA= NO	QUALITÀ TECNICA= SI
PREVISIONI DI OBBLIGHI IN MATERIA DI QUALITÀ CONTRATTUALE	QUALITÀ CONTRATTUALE = NO	SCHEMA I LIVELLO QUALITATIVO MINIMO	SCHEMA III LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO
	QUALITÀ CONTRATTUALE = SI	SCHEMA II LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO	SCHEMA IV LIVELLO QUALITATIVO AVANZATO

OBBLIGHI DI SERVIZIO E INDICATORI E RELATIVI STANDARD DI QUALITÀ PREVISTI DA ARERA

Di seguito si riportano, gli obblighi di servizio e gli indicatori definiti in coerenza con lo schema di riferimento sopra riportato.

SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA

Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata (Articolo 29 TQRIF)

Lo scrivente RTI Sea Srl – Bono SLP garantisce all'utente il ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio senza oneri aggiuntivi. Al fine di contenere l'incremento della tariffa pagata dagli utenti per la fruizione del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, la raccolta dei rifiuti ingombranti a domicilio, si applica ad un numero minimo di **2 ritiri mensili** per utenza almeno a bordo strada con un limite di **3 pezzi** per ciascun ritiro, e comunque in misura non inferiore alle condizioni di ritiro attualmente garantite agli utenti.

Si garantisce all'utente il ritiro a domicilio senza oneri aggiuntivi anche alle seguenti frazioni di rifiuti urbani:

L'estensione di ritiro ad altre frazioni di rifiuti urbani riguarda i rifiuti di cui ai codici CER 200135* (apparecchiature elettriche ed elettroniche fuori uso, diverse da quelle di cui alla voce 20 01 21 e 20 01 23, contenenti componenti pericolosi) e 200136 (apparecchiature elettriche ed elettroniche fuori uso, diverse da quelle di cui alle voci 20 01 21, 20 01 23 e 20 01 35); il servizio di ritiro viene svolto in contemporanea a quello degli ingombranti e vige il numero di limite di pezzi per ciascun ritiro compreso gli stessi ingombranti pari a n. 3

Nella Gestione sono presenti Centri di raccolta operativi o altri sistemi alternativi al servizio domiciliare. Per tutte le specifiche ed indicazioni sulle modalità di conferimento nei suddetti centri, si rimanda al regolamento comunale.

Modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro (Articolo 30 TQRIF)

La richiesta di ritiro su chiamata da parte dell'utente può essere effettuata via Email all'indirizzo info@sea-ag.it, online all'indirizzo https://sciacca.e-portal.it/users/sign_in, tramite app **K-Tarip** o telefonicamente al seguente numero **800915585**.

Tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata (Articolo 31 TQRIF)

Il ritiro dei rifiuti su chiamata è assicurato in **15 giorni lavorativi** a partire dalla data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data in cui viene effettuato il ritiro.

Modalità per la segnalazione di disservizi e la presentazione delle richieste di riparazione (Articolo 32 TQRIF)

Il disservizio è il non corretto svolgimento del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ovvero dei singoli servizi che lo compongono che provoca disagi all'utente o interruzioni del servizio senza, tuttavia, generare situazioni di pericolo per l'ambiente, le persone, o le cose.

La segnalazione per disservizi può essere presentata dall'utente al Gestore Raccolta e

Trasporto, ovvero al gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade, in relazione all'attività di propria competenza, a mezzo posta all'indirizzo info@sea-ag.it, mediante sportello fisico sito in **ZONA INDUSTRIALE AREA ASI LOTTO 97 - 92100, AGRIGENTO (AG)** e online all'indirizzo https://sciacca.e-portal.it/users/sign_in, tramite app **K-Tarip** o tramite il servizio telefonico **800915585**.

Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi (Articolo 33 TQRIF)

In caso di segnalazioni per disservizi, il tempo di intervento è pari a **5 giorni lavorativi**, dal ricevimento della segnalazione da parte dell'utente, qualora occorra un sopralluogo il tempo di intervento è pari a **10 giorni lavorativi**.

Tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare (Articolo 34 TQRIF)

Il tempo di riparazione delle attrezzature o di sostituzione per la raccolta domiciliare, è pari a **10 giorni lavorativi**, a partire dalla data di ricevimento della richiesta dell'utente, in caso di sopralluogo il tempo di intervento è pari a **15 giorni lavorativi**.

CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO

Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto (Articolo 35 TQRIF)

Lo scrivente RTI Sea Srl – Bono SLP predispone una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità, (pubblicata all'interno della sezione trasparenza rifiuti <https://www.sea-ag.org/provincia-di-Agrigento#SCIACCA>) indicando per ciascuna di esse il numero di contenitori e le frazioni di rifiuti raccolte in modo differenziato. Eventuali aggiornamenti della mappatura devono essere opportunamente tracciati.

Lo scrivente RTI Sea Srl – Bono SLP predispone un programma delle attività di raccolta e trasporto, pubblicato all'interno della sezione trasparenza rifiuti <https://www.sea-ag.org/provincia-di-Agrigento#SCIACCA>, alla voce calendario e orari servizio di raccolta e trasporto, da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada/via della gestione e su base giornaliera, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività e la frazione di rifiuto oggetto di raccolta, consentendo l'individuazione dei servizi espletati puntualmente rispetto a quelli pianificati, anche ai fini della registrazione delle interruzioni. Eventuali modifiche sostanziali al Programma, che comportino una variazione della frequenza di passaggio, finalizzate ad ottimizzare i tempi e i costi del servizio di raccolta e trasporto, devono essere opportunamente tracciate e approvate dall'Ente territorialmente competente.

Tempo di recupero del servizio di raccolta e trasporto non effettuato puntualmente (Articolo 37 TQRIF)

Il tempo di recupero del servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto riportato nel Programma delle attività di raccolta e trasporto è il tempo entro cui il servizio deve essere comunque effettuato al fine di non generare un'interruzione del servizio.

Il tempo di recupero del servizio non effettuato puntualmente è pari a:

1. **24** ore per la raccolta domiciliare;
2. per la raccolta stradale e di prossimità:
 - 24** ore nelle zone di pregio e/o a elevata densità abitativa e/o in periodi dell'anno con elevata affluenza turistica e, in ogni caso, per la frazione organica nei mesi di giugno, luglio e agosto;
 - 72** ore nelle zone con media o bassa intensità abitativa e per le altre frazioni, inclusa la frazione organica nei restanti mesi dell'anno;

In presenza di una programmazione del servizio di raccolta e trasporto per fascia oraria, il tempo di recupero decorre dall'estremo superiore dell'intervallo.

Inizio dell'interruzione del servizio di raccolta e trasporto (Articolo 38 TQRIF)

L'inizio dell'interruzione del servizio di raccolta e trasporto coincide con il termine del tempo di recupero.

CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE

Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade (Articolo 42 TQRIF)

Lo scrivente RTI Sea Srl – Bono SLP ha predisposto un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio, da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada e area mercatale, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività, consentendo l'individuazione dei servizi espletati puntualmente rispetto a quelli pianificati, anche ai fini della registrazione delle interruzioni.

Il calendario e orari di effettuazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade è pubblicato all'interno della sezione trasparenza rifiuti alla voce calendario e orari servizio di spazzamento e lavaggio delle strade all'indirizzo <https://www.sea-ag.org/provincia-di-Agrigento#SCIACCA>.

Tempo di recupero del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade non effettuato puntualmente (Articolo 44 TQRIF)

Il tempo di recupero del servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto riportato nel Programma delle attività di spazzamento e lavaggio è il tempo entro cui il servizio non effettuato puntualmente deve essere comunque effettuato al fine di non generare un'interruzione del servizio.

Il tempo di recupero del servizio non effettuato puntualmente è differenziato in relazione alla densità abitativa, all'affluenza turistica della gestione e alla frequenza programmata ed è pari a:

1. **24** ore nelle zone di pregio e/o con elevata densità abitativa e/o in periodi dell'anno con elevata affluenza turistica, e nelle aree adibite a particolari utilizzi, come mercati ed eventi;
2. **2 giorni solari** negli altri contesti e per frequenze programmate quindicinali, ovvero

entro tre (3) giorni lavorativi per frequenze mensili.

**Inizio dell'interruzione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade
(Articolo 45
TQRIF)**

L'inizio dell'interruzione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade coincide con il termine del tempo di recupero.



COMUNE DI SCIACCA

Libero Consorzio Comunale di Agrigento

Carta dei servizi

Settore 2°

Sezione 3° Servizi Tributarî

Sommario

Introduzione	2
Cos'è la Carta dei servizi	2
Caratteristiche di questa Carta	2
Norme e principi	2
Principi fondamentali	2
Legalità	2
Eguaglianza	2
Imparzialità	3
Continuità	3
Partecipazione	3
Efficienza ed efficacia	3
Chiarezza e cortesia	3
Informazione	3
Principali riferimenti normativi	3
Presentazione del servizio	4
Presentazione generale	4
Obiettivi ed attività	4
Attività e destinatari	4
Recapiti, orari e modalità di accesso	5
Personale	5
Regolamenti comunali vigenti	5
Servizi offerti - Standard - Aggiornamento carta	6
Altre informazioni utili	7
Reclami	7

Introduzione

Cos'è la Carta dei servizi

La Carta dei servizi permette la conoscenza organizzativa dell'Ente, delle modalità di accesso e di contatto, dei livelli prefissati nell'erogazione dei servizi verso il cittadino, pensato come soggetto titolare di diritti e protagonista attivo nella comunità locale, in una prospettiva di un rapporto diretto con la Pubblica Amministrazione. La Carta dei servizi, prima ancora di essere una guida, è un patto, attraverso il quale si pongono le basi per un nuovo rapporto di fiducia tra l'Ente pubblico e il cittadino e in una prospettiva dialogica, si stimola un confronto dinamico teso al continuo miglioramento dei servizi. La Carta dei servizi è, in altre parole, uno strumento mediante il quale il Comune di Siacca, in un'ottica di trasparenza, nel fornire informazioni circa l'offerta dei servizi ed il loro utilizzo per facilitarne la fruizione, si impegna ad osservare criteri esplicitati dettagliatamente e si impegna a rispettare quanto dichiarato rafforzando il rapporto di fiducia con i cittadini. Gli standard di livello minimi previsti nell'erogazione di servizi, che il Comune s'impegna a garantire ai cittadini, sono derogabili soltanto se più favorevoli, tali livelli, inoltre, sono soggetti a monitoraggio periodico anche con rilevazione annuale del grado di soddisfazione (*custode satisfaction*) del cittadino fruitore. Gli standard riferiti alle singole prestazioni e al complesso delle prestazioni rese, fanno riferimento alle dimensioni di accessibilità, trasparenza, efficacia, efficienza e rassicurazione, articolate in fattori, indicatori e standard/obiettivi delle prestazioni rese. In caso di mancato rispetto degli obiettivi e/o degli standard prefissati, il cittadino può presentare reclamo con le modalità previste per dare luogo ad azioni correttive. Gli standard dei procedimenti amministrativi coincidono con il termine di conclusione del procedimento.

Caratteristiche di questa Carta

La presente Carta dei servizi ha validità pluriennale e sarà aggiornata nel momento in cui interverranno significative variazioni a quanto indicato. Annualmente sarà affiancata da una Relazione sui risultati conseguiti. La Carta dei servizi e la Relazione sui risultati sono pubblicate sul sito del Comune di Siacca.

Norme e principi

Principi fondamentali

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

Legalità

L'erogazione dei servizi e il generale funzionamento dell'Amministrazione comunale s'ispirano al principio di legalità, nel rispetto delle norme, delle leggi e dei regolamenti applicabili.

Eguaglianza

L'erogazione dei servizi pubblici e il loro accesso si conformano al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti, secondo regole uguali per tutti a prescindere da sesso, età, nazionalità, etnia, lingua, religione, opinione politica e condizione sociale. L'eguaglianza garantisce la parità di trattamento, escludendo ogni forma di discriminazione ingiustificata. Non va comunque intesa come uniformità delle prestazioni, che possono invece variare in funzione delle specifiche situazioni personali e sociali.

Imparzialità

Il Comune di Sciacca 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

Nell'ambito delle modalità stabilite dalla vigente normativa regolatrice di settore, l'erogazione dei servizi pubblici avviene, nei limiti del possibile, con continuità, regolarità e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o d'interruzione del servizio, sono adottate tutte le misure necessarie al fine di limitare al minimo i tempi dell'irregolarità, e di ridurre il più possibile i disagi all'utenza.

Partecipazione

Il Comune di Sciacca s'impegna a promuovere la partecipazione dei cittadini alla prestazione del servizio pubblico, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dei servizi, sia per favorirne il rapporto collaborativo. L'utente, in base alle modalità stabilite dalla normativa vigente in materia, a diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano. Per migliorare la prestazione dei servizi pubblici e la partecipazione attiva dei cittadini, questi possono produrre documenti, osservazioni o formulare suggerimenti, nonché presentare reclami per eventuali disservizi rilevati nell'erogazione dei servizi stessi. La Sezione Tributi rileva sul grado di soddisfazione degli utenti, circa la qualità dei servizi resi mediante apposita modulistica messa a disposizione in maniera visibile presso i propri uffici. Tali modelli sono utilizzati anche ai fini del controllo sulla qualità dei servizi.

Efficienza ed efficacia

Il Comune di Sciacca pone il massimo impegno, nonostante le poche risorse umane in servizio, 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.

Chiarezza e cortesia

Il Comune di Sciacca 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 Sciacca 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 viene 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.

Principali riferimenti normativi

La Carta dei servizi trae origine dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, recante i Principi sull'erogazione dei servizi pubblici. Tale documento ha fissato e reso vincolante la modalità *“cui deve essere progressivamente uniformata l'erogazione dei servizi pubblici, anche se svolti in regime di concessione, a tutela delle esigenze dei cittadini che possono fruirne, e nel rispetto delle esigenze di efficienza e imparzialità cui l'erogazione deve uniformarsi”*. Riferimenti alla qualità dei servizi pubblici, agli standard e alle carte dei servizi si trovano anche nel

Decreto Legge n. 163 del 12 maggio 1995, convertito in Legge 11 luglio 1995, n. 273, e parzialmente abrogato dall'art. 11 del Decreto Legislativo 30 luglio 1999, n. 286. Più di recente è stato dato nuovo impulso a questi temi, in seguito all'emanazione del Decreto Legislativo 27 ottobre 2009, n. 150 in materia di ottimizzazione del lavoro pubblico, e di efficienza e trasparenza delle Pubbliche Amministrazioni. Questo Decreto prevede, fra l'altro, la rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi, e lo sviluppo qualitativo e quantitativo delle relazioni con i cittadini, e in particolare con i destinatari dei servizi. Da ultimo, va menzionato anche il Decreto Legislativo 20 dicembre 2009, n. 198, di attuazione dell'art. 4 della Legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ricorso per l'efficienza delle Amministrazioni e dei Concessionari di servizio pubblici.

Presentazione del servizio

Presentazione generale

L'attività svolta dalla Sezione 3° Servizi Tributarî del Settore 2° è finalizzata all'acquisizione delle risorse di cui il Comune necessita per il finanziamento delle proprie spese dirette e per l'erogazione dei servizi alla collettività. La Sezione 3° Servizi Tributarî è collocata all'interno del Settore 2° Finanze, Tributi, Servizi Informatici, Controllo Società Partecipate, Controllo di Gestione e provvede alla gestione dei principali tributi comunali.

Obiettivi ed attività

L'obiettivo primario della Sezione 3° Servizi Tributarî è la corretta gestione dei tributi di competenza del Comune e la cura i rapporti con i cittadini ed i contribuenti secondo il principi stabiliti dalla legge 27 luglio 2000, n. 212 nota come "*Statuto dei diritti del contribuente*" e recepiti dai regolamenti comunali. La Sezione 3° Servizi Tributarî si occupa, anche, con la collaborazione di altri settori dell'Ente, dell'attività di accertamento dei tributi comunali. Tale funzione è condotta allo scopo di far emergere situazioni di evasione o di elusione delle imposte e ogni elemento utile al recupero tributario, perseguendo il fine ultimo dell'equità e della giustizia fiscale. Non da ultimo la Sezione 3° Servizi Tributarî si prefigge l'obiettivo di semplificare il più possibile gli adempimenti posti in capo ai contribuenti per l'assolvimento degli obblighi tributarî, potenziando le procedure di presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni on-line attraverso innovativi strumenti di e-government che consentono una comunicazione diretta tra i cittadini, le imprese, i professionisti ed il servizio tributi dell'ente, ed in grado di prevedere "feedback" diretti on-line tra gli uffici ed i contribuenti più evoluti da un punto di vista informatico. La Sezione si occupa infine della gestione del contenzioso tributario, nonché dell'applicazione degli istituti deflativi del contenzioso.

Attività e destinatari Tassa Rifiuti

Ai Cittadini e alle Aziende vengono erogati i seguenti servizi:

- Gestione e riscossione della Tassa sui Rifiuti (TARI);
- Gestione del contenzioso tributario (fino al secondo grado di giudizio incluso).

Per ogni servizio è possibile:

- ottenere informazioni sull'applicabilità del tributo, sulla modulistica da utilizzare, sulle tariffe e aliquote da applicare, sui requisiti necessari per ottenere agevolazioni, sulla natura e misura delle sanzioni in caso di violazioni commesse;
- usufruire, dove possibile, degli strumenti di prevenzione del contenzioso tributario (ravvedimento operoso, accertamento con adesione, reclamo e mediazione, conciliazione giudiziale). Tali strumenti rappresentano la possibilità di sanare violazioni commesse, prima che intervenga il Comune con proprie azioni di verifica e con l'emissione di atti di accertamento, oppure sono forme di adesione alle contestazioni del Comune, che consentono riduzioni delle sanzioni o altre forme di agevolazione sulle sanzioni applicate;

- ottenere informazioni sulla propria posizione debitoria e richiedere l'eventuale rateizzazione se ammessa dal Regolamento comunale;
- presentare suggerimenti, segnalazioni e reclami relativi al servizio usufruito;

E' altresì possibile:

- presentare dichiarazioni relative ai tributi gestiti;

La presentazione delle istanze avviene:

- a mezzo consegna diretta al protocollo generale dell'Ente sito in Via Roma 3;
- a mezzo pec all'indirizzo protocollo@comunedisciacca.telecompost.it;
- per via telematica mediante il sistema dello sportello unico telematico (SUT). Quest'ultimo sistema è in corso di implementazione.

Recapiti, orari e modalità di accesso

La Sezione 3° Servizi Tributari del Settore 2° si trova al piano terra di Via Roma N°13 (atrio inferiore del Comune).

L'apertura al pubblico è così prevista:

- Lunedì: ore 9.00 – 13.00 e ore 15.00 – 17.00
- Mercoledì: ore 9.00 – 13.00
- Venerdì: ore 9.00 – 13.00

E' già a regime il servizio **myCalendar** che permette, con semplici passaggi, di fissare gli appuntamenti con gli uffici in maniera telematica.

MyCalendar permettere agli uffici di lavorare in modo più intelligente perché automatizza le attività e riduce il lavoro di amministrazione. Inoltre, il servizio è progettato per essere fruibile ovunque e su qualsiasi dispositivo (in quanto responsive).

È possibile chiedere un appuntamento, nelle more dell'avvio del servizio myCalendar:

- direttamente allo sportello negli orari di apertura al pubblico;
- telefonando allo 0925/20609 negli orari di apertura al pubblico;
- via mail al seguente indirizzo: ufficiotributi@comunedisciacca.it

Personale

SEZIONE 3^ SEZIONE SERVIZI TRIBUTARI				
COGNOME	NOME	PROFILO	RECAPITO	UFFICIO
SANTANGELO	MARIA	FUNZIONARIO	0925/20432	RESPONSABILE DELLA SEZIONE TRIBUTARIA
RUSSO	ANTONIETTA	ESECUTORE	0925/20584	UFFICIO TASSA RIFIUTI
DAIDONE	ROSARIA	ISTR. AMM.VO/CONT.LE	0925/20584	UFFICIO TASSA RIFIUTI
VELLA	DOMENICO	PERSONALE SRR DISTACCATO	0925/20584	UFFICIO TASSA RIFIUTI
DIMINO	ROSANNA	OPERATORE GENERICO	0925/20609	UFFICIO SEGRETERIA

Regolamenti comunali vigenti

- Regolamento Generale delle Entrate dell'Autotutela e degli Istituti Deflattivi, approvato con deliberazione di Consiglio Comunale 139 del 17.07.2003 e successive modifiche ed integrazioni;
- Regolamento Tassa Rifiuti approvato con deliberazione del Commissario Straordinario in sostituzione del Consiglio Comunale n. 35 del 28/07/2021;

tutti i regolamenti sono pubblicati sul sito internet del Comune di Sciacca www.comune.sciacca.ag.it alla Sezione: U.R.P. – Statuti e Regolamenti

Servizi offerti - Standard -

Aggiornamento carta

Di seguito si fornisce una sintesi dei principali servizi erogati dalla Sezione 3° Servizi Tributari, delle loro caratteristiche e dei tempi massimi entro i quali la Sezione si impegna a concludere il procedimento. Nel presupposto che l'istanza presentata sia completa, e quindi non comporti l'interruzione dei termini ai sensi di legge, il tempo massimo di attesa ha inizio il giorno in cui il cittadino chiede il corrispondente servizio.

Servizio	Tipologia e caratteristiche del servizio erogato	Termine di conclusione di procedimento/ standard
<u>Front-office tributi:</u> tassa rifiuti e relativo contenzioso	Assistenza telefonica. Assistenza front-office e via etere (previo appuntamento) per fornire chiarimenti, informazioni	Immediato
<u>Rimborsi tributi:</u> tassa rifiuti e relativo contenzioso	Su istanza del contribuente l'Ente provvede alla verifica della documentazione e all'emissione degli atti amministrativi	Entro 180 giorni
<u>Compensazione tributi:</u> tassa rifiuti	Su istanza del contribuente e/o su iniziativa d'ufficio, l'Ente provvede alla verifica della documentazione e provvedere all'emissione degli atti amministrativi	Entro 60 giorni
<u>Rateizzazioni tributi:</u> tassa rifiuti	Su istanza del contribuente l'Ente provvede, secondo il regolamento comunale e previa verifica della documentazione all'emissione degli atti amministrativi	Entro 90 giorni
<u>Riesame di avvisi di accertamento tributi:</u> tassa rifiuti	Su istanza del contribuente presentata attraverso i canali di comunicazione istituzionali	Entro 60 giorni
<u>Accesso ai documenti Tributari:</u> tassa rifiuti e relativo contenzioso	Accesso ai documenti amministrativi e Accesso civico generalizzato per documenti, dati e informazioni non soggetti all'obbligo di pubblicazione	30 giorni

In caso di mancato rispetto degli obiettivi precedentemente elencati, il cittadino può presentare reclamo con le modalità previste al paragrafo di questa Carta dei servizi.

La presente carta dei servizi sarà aggiornata periodicamente secondo le modifiche intervenute sui tempi e modalità degli adempimenti tributari.

Altre informazioni utili

Tutti i riferimenti alla Sezione 3° Servizi Tributarî sono consultabili nel sito del Comune di Sciacca:

www.comune.sciacca.ag.it

Tutti i regolamenti sono pubblicati sul sito internet del Comune di Sciacca alla Sezione:

[U.R.P. – Statuti e Regolamenti](#)

Tutta la modulistica è pubblicata sul sito internet del Comune di Sciacca alla Sezione

[Modulistica - Sezione Servizi Tributarî – Tassa Rifiuti](#)

Il servizio si impegna a sottoporre la modulistica a periodiche verifiche di chiarezza e completezza e ad aggiornarla tempestivamente con le modifiche intervenute.

Nel sito sono disponibili i servizi online in corso di implementazione attraverso lo sportello unico telematico e attraverso il servizio my calendar, in corso di attivazione.

Reclami

Per segnalare reclami su eventuali disservizi riscontrati nei servizi pubblici erogati dal Comune di Sciacca, gli utenti possono rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) del medesimo Comune oppure direttamente alla Sezione Tributaria, utilizzando anche l'apposito modello predisposto allo scopo (Allegato n. 1).

Il reclamo può essere presentato a mano, spedito per posta o tramite posta elettronica. Nel caso di consegna all'URP, questi inoltra i reclami ai responsabili degli Uffici competenti e/o agli altri Enti di competenza, i quali provvederanno a effettuare gli accertamenti e le valutazioni del caso, allo scopo di correggere gli eventuali errori o disfunzioni accertati. Il reclamo dev'essere formulato in modo chiaro, preciso, dettagliato, con tutte le informazioni necessarie per l'individuazione del problema segnalato, per facilitarne l'accertamento. Non saranno tenute in considerazione segnalazioni anonime od esclusivamente offensive. Su richiesta dell'interessato, i competenti Uffici daranno puntuale risposta scritta circa l'esito del reclamo, entro 30 giorni dal suo ricevimento. Qualora, tuttavia, la questione sollevata con il reclamo sia particolarmente complessa, o comunque di non immediata definizione, sarà inoltrata all'interessato motivata comunicazione scritta sulla necessità di proroga ai fini dell'espletamento dell'intera pratica, stabilendo un ulteriore termine, ordinariamente non superiore a 30 giorni. Resta ferma la facoltà dell'interessato d'inoltrare reclami verbali o scritti, anziché all'URP, direttamente al Dirigente responsabile del servizio interessato, secondo le modalità, condizioni e presupposti sopra descritti. Le motivazioni del reclamo costituiranno oggetto di valutazione per migliorare la qualità dei servizi.

Allegato n. 1

Modulo presentazione reclami

Gentile Utente,

il presente modulo per segnalare reclami su eventuali disservizi riscontrati nei servizi pubblici erogati dal Comune di Sciacca può essere presentato, debitamente compilato in ogni sua parte, attraverso una delle seguenti modalità:

- a mano, o spedito per posta al Comune di Sciacca - Ufficio Relazioni con il Pubblico, Corso Vittorio Emanuele n. 80- 92019 Sciacca, o tramite posta elettronica all'indirizzo: urp@comunedisciacca.it

- tramite posta elettronica certificata (pec) - protocollo@comunedisciacca.telecompost.it - direttamente al Dirigente responsabile della Sezione Servizi Tributari.

Reclamo riferito al seguente Settore/Servizio:

Oggetto del reclamo (descrivere i fatti oggetto di reclamo con le relative date)

Si desidera una risposta scritta (barrare se interessati): Sì

Compilare con i propri dati anagrafici i seguenti campi:

Nome _____ Cognome _____

Indirizzo _____ n. _____

Comune _____ Cap. _____

Telefono: _____ E-mail _____

Luogo e data _____

Firma

Per informativa sul trattamento dei dati personali (art. 13 RGPD UE/2016/679) Vedasi Allegato.

INFORMATIVA TRIBUTI

SETTORE 2 - FINANZE E TRIBUTI, SERVIZI INFORMATICI, AUTOPARCO, CONTROLLO SOCIETA' PARTECIPATA

Informativa ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE n. 679/2016 GDPR e Codice in materia di protezione dei dati personali (cosiddetta Legge Privacy)

Secondo la normativa indicata, il trattamento relativo al presente servizio sarà improntato ai principi di correttezza, liceità, trasparenza e di tutela della Sua riservatezza e dei Suoi diritti. Ai sensi dell'articolo 13 del GDPR 2016/679, pertanto, Le forniamo le seguenti informazioni:

Comune di Sciacca nel ruolo di

Titolare - (Controller) Data

Protection Officer:

Marco La Diega - email: privacy@marcoladiega.it

Finalità del trattamento: Trattare i dati del servizio Tributi al fine di Gestione delle entrate tributarie dell'Ente. I dati personali che saranno raccolti e trattati riguardano:

1. dati identificativi: cognome e nome, residenza, domicilio, nascita,
2. situazione economica
3. situazione finanziaria
4. situazione patrimoniale
5. situazione fiscale

Mentre dati personali particolari che saranno raccolti e trattati riguardano:

1. posizione debitoria

Gli interessati al trattamento dei dati appartengono alle seguenti categorie:

1. contribuenti
2. Cittadini, Operatori economici/rappresentanti enti, associazioni, imprese Il trattamento non necessita di consenso da parte dell'interessato.

Le categorie dei destinatari sono:

1. persone fisiche
2. aziende
3. Ministero dell'Economia e Finanze, Ministeri.

Non sono previsti trasferimenti verso Paesi Terzi.

Il trattamento non comporta l'attivazione di un processo decisionale automatizzato e i dati raccolti saranno trattati in liceità, in quanto:

1. GDPR - art.6 Comma 1, C) il trattamento è necessario per adempiere un obbligo legale al quale è soggetto il titolare del trattamento
2. GDPR - art.6 Comma 1, E) il trattamento è necessario per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico o connesso all'esercizio di pubblici poteri di cui è investito il titolare del trattamento
3. D.Lgs. n. 504/1992; Legge n. 147/2013; D.Lgs. n. 507/1993; D.Lgs. n. 23/2011

Vi informiamo al fine di eseguire il servizio ci avvaliamo dei seguenti responsabili esterni:

- Immedia S.P.A

I dati personali forniti saranno oggetto di:

1. raccolta
2. registrazione
3. organizzazione
4. strutturazione
5. conservazione
6. comunicazione mediante trasmissione
7. diffusione o qualsiasi altra forma di messa a disposizione
8. raffronto od interconnessione
9. limitazione
10. cancellazione o distruzione

Si informa che, tenuto conto delle finalità del trattamento come sopra illustrate, il conferimento dei dati è obbligatorio ed il loro mancato, parziale o inesatto conferimento potrà avere, come conseguenza, l'impossibilità di svolgere l'attività. Il trattamento sarà effettuato sia con strumenti manuali e/o informatici e telematici con logiche di organizzazione ed elaborazione strettamente correlate alle finalità stesse e comunque in modo da garantire la sicurezza, l'integrità e la riservatezza dei dati stessi nel rispetto delle misure organizzative, fisiche e logiche previste dalle disposizioni vigenti. In particolare sono state adottate le seguenti misure di sicurezza: misure specifiche poste in essere per fronteggiare rischi di distruzione, perdita, modifica, accesso, divulgazione non autorizzata, sistemi di autenticazione, sistemi di autorizzazione, sistemi di protezione (antivirus; firewall; antintrusione; altro) adottati per il trattamento. I dati personali vengono conservati nelle seguenti modalità:

- Permanente

Il trattamento sarà sia cartaceo che digitale.

Lei potrà, in qualsiasi momento, esercitare i diritti:

- di richiedere maggiori informazioni in relazione ai contenuti della presente informativa e di accesso ai dati personali;
- di ottenere la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che lo riguardano (nei casi previsti dalla normativa); di opporsi al trattamento (nei casi previsti dalla normativa);
- alla portabilità dei dati (nei casi previsti dalla normativa);
- di revocare il consenso, ove previsto: la revoca del consenso non pregiudica la liceità del trattamento basata sul consenso conferito prima della revoca;
- di proporre reclamo all'autorità di controllo (Garante Privacy) di dare mandato a un organismo, un'organizzazione o un'associazione senza scopo di lucro per l'esercizio dei suoi diritti, di richiedere il risarcimento dei danni conseguenti alla violazione della normativa (art. 82.)

Qualora il titolare del trattamento intenda trattare ulteriormente i dati personali per una finalità diversa da quella per cui essi sono stati raccolti, prima di tale ulteriore trattamento verranno fornite informazioni in merito a tale diversa finalità e ogni ulteriore informazione pertinente.

L'esercizio dei suoi diritti potrà avvenire attraverso contatto diretto e/o l'invio di una richiesta presso Comune di Sciacca Via Roma, 13, 92019 -Sciacca (AG), .

L'esercizio dei suoi diritti potrà avvenire attraverso contatto diretto e/o l'invio di una richiesta anche mediante email a: Data Processor Officer: privacy@marcoladiega.it

Titolare: protocollo@comunedisgiacca.telecompost.it

ufficioelettorale@comunedisgiacca.telecompost.it

affarigenerali@comunedisgiacca.telecompost.it

sindaco@comunedisgiacca.telecompost.it

presidenzadelconsiglio@comunedisgiacca.telecompost.it

Autorizzato/PO/Designato: Filippo Carlino

La informiamo che potrà ottenere ulteriori informazioni sul trattamento dei dati e sull'esercizio dei suoi diritti nonché sulla disciplina normativa in materia al seguente link: <http://www.garanteprivacy.it> .

Per presa visione

IL TITOLARE

Comune di Sciacca

sede: Via Roma, 13 - 92019 Sciacca (AG)

CF: 00220950844

sito: www.comune.sgiacca.ag.it