COMUNE DI ACQUARO



CARTA DELLA QUALITÀ

DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

SOMMARIO

Sezione 1: Introduzione.....3
Premessa.....3
Normativa di riferimento 4
Sezione 2: I gestori del servizio.....4
Ecologia e Servizi srl.....5
Il Comune.....6
Sezione 3: principi fondamentali.....7
Sezione 4: I servizi erogati nel territorio comunale.....9
Raccolte domiciliari 10
Spazzamento strade..... 10
Gestione dei centri di raccolta comunale.....10
Raccolta rifiuti su chiamata 10
Sezione 5: La tassa rifiuti "TARI" 10
Sezione 6: Standard di qualità contrattuale e qualità tecnica.....11
Gli obblighi di servizio: riferimenti normativi.....12
Obblighi di qualità contrattuale – Gestione tariffa TARI.....14
Obblighi di qualità tecnica – gestione del servizio operativo.....18

Sezione 1: Introduzione

Premessa

Il Comune di Acquaro assicura la gestione dei servizi di igiene urbana sul proprio territorio nel rispetto delle modalità, dei principi di qualità e degli standard dichiarati nella presente Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani (in seguito Carta della qualità).

Tale documento ha la finalità di avvicinare il contribuente alla individuazione delle attività di gestione della TARI e, in modo particolare, per conoscere gli strumenti che lo stesso può utilizzare per ricevere informazioni e/o servizi. La Carta fissa principi per l'erogazione del servizio, stabilisce standard generali riferibili alla qualità complessiva delle prestazioni e standard specifici che indicano prestazioni direttamente controllabili dal cittadino.

In caso di mancato rispetto degli obiettivi e/o degli standard prefissati, il cittadino/utente può presentare reclamo con le modalità previste. Il riconoscimento della mancata o difettosa erogazione di una singola prestazione, può dare luogo ad azioni correttive e, se espressamente richiesto, ad un eventuale indennizzo/rimborso forfettario automatico, non avente carattere risarcitorio e distinto da questo.

Gli utenti serviti sono le utenze domestiche e le utenze non domestiche che producono rifiuti urbani così come definiti dalle norme di settore.

I servizi erogati, che rientrano nell'ambito di applicazione delle normative di settore (a partire innanzitutto dal D.Lgs. 152/06 e s.m.i.), della specifica regolazione di ARERA (ai sensi della Legge n.205 del 27 dicembre 2017) e, a livello locale, dello specifico Regolamento Comunale, comprendono in sintesi le seguenti attività:

- Attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti
- Attività di raccolta e trasporto
- Attività di Spazzamento e lavaggio strade

La Carta dei servizi di gestione dei rifiuti urbani ed assimilati è il documento attraverso il quale la Gestione ovvero l'ambito tariffario è formato da:

- Gestore dell'attività di gestione Tariffe e Rapporto con gli Utenti: Comune di Acquaro;
- Gestore della Raccolta e Trasporto e dello Spazzamento e Lavaggio delle strade: Ecologia e Servizi srl;

Il documento è soggetto a revisione periodica ed aggiornato in relazione alle novità normative, modifiche operative e organizzative del servizio o l'adozione di standard qualitativi migliorativi del servizio.

La Carta della qualità è a disposizione di tutti gli utenti e può essere:

- richiesta gratuitamente presso lo sportello Tributi del Comune;
- scaricata dai siti web istituzionali del Comune di Acquaro (www.comune.acquaro.vv.it) e della società Ecologia e Servizi srl (http://www.ecologiaeservizisrl.it/).

Normativa di riferimento

- D.P.C.M. del 27/01/94, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- D.P.C.M. del 19/05/1995 in cui sono emanati schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici;
- D.Lgs. 30/07/1999 n. 286 (Art. 11), che prevede l'obbligo dell'utilizzo dello strumento della carta dei servizi da parte dei soggetti erogatori, al fine di assicurare la tutela dei cittadini e degli utenti la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;
- D.Lgs. n.198/2009, art. 1 comma 1, in materia di qualità di servizi pubblici locali anche ai fini della tutela giuridica degli interessi dei cittadini;
- D.Lgs. n. 33/2013, in attuazione della delega in materia di trasparenza, conferita dalla L. n. 190/2012 c.d. Legge Anticorruzione, che all'art. 32 prescrive alle Amministrazioni pubbliche l'obbligo di pubblicare la propria carta dei servizi o il documento recante gli standard di qualità dei servizi pubblici erogati;
- Deliberazioni dell'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA):
  - del 31/10/2019, n.444/2019, "Disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani"
  - del 18/0/2022, n. 15/2022, "Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani"
- Atti dell'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA):
  - TQRIF: testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani
  - TITR: è il testo integrato in tema di trasparenza del servizio di gestione dei rifiuti.

Sezione 2: I gestori del servizio

L'Ente Territorialmente Competente ha posizionato la Gestione formata da:

- Gestore dell'attività di gestione Tariffe e Rapporto con gli Utente: Comune di Acquaro;
- Gestore della Raccolta e Trasporto e dello Spazzamento e Lavaggio delle strade: Ecologia e Servizi srl;

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

Gestore raccolta,trasporto rifiuti e spazzamento strade - Ecologia e servizi srl

La Società Ecologia e Servizi srl è stata costituita nel 2016 e lavora per salvaguardare il territorio e diffondere un maggiore livello di consapevolezza sulla tutela dell'ambiente. Opera all'interno della società un team di professionisti che conoscono a fondo il settore ambientale.

ECOLOGIA E SERVIZI SRL
raccolta e trasporto rifiuti solidi urbani
Soriano Calabro (VV)

Si occupa principalmente dei servizi di Igiene Urbana, ossia:

- Raccolta e trasporto di rifiuti indifferenziati
- Raccolta differenziata di vetro, carta, plastica e lattine, organico, verde e ingombranti
- Raccolta e trasporto di rifiuti speciali e/o pericolosi
- Pulizia manuale del suolo pubblico
- Pulizia di parchi, giardini pubblici e aree verdi
- Noleggio a caldo/freddo automezzi

Certificazioni aziendali

- Sistema di Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015
- Sistema di Gestione Ambientale UNI EN ISO 14001:2015
- Sistema di Gestione della Sicurezza e della Salute dei lavoratori UNI ISO 45001:2018

Albo Gestori ambientali

- Categoria 1 classe E
- Categoria 5 classe F

Sede Legale ed operativa

Sede legale ed operativa	**Località Olivarelle, z.i. – 89831 Soriano Calabro (VV)**
Numero telefono	**0963 351624**
e-mail	**ecologiaeservizi@hotmail.com**
Pec	**Ecologia.servizisrl@pec.it**
Sito internet	**www.ecologiaeservizisrl.it**

Orari apertura al pubblico

ORARI APERTURA AL PUBBLICO	
Lunedì	**06.00 - 12.30**
Martedì	**06.00 - 12.30**
Mercoledì	**06.00 - 12.30**
Giovedì	**06.00 - 12.30**
Venerdì	**06.00 - 12.30**
Sabato	**06.00 - 10.30**

Gestore del servizio tariffe e relazione con utenti – Comune di Acquaro

Le indicazioni presenti nel seguente documento (Carta della Qualità) rappresentano un impegno scritto assunto dal Gestore Tariffa e Rapporto con gli Utenti, Comune di Acquaro, nei confronti dei cittadini, orientato a rendere i pubblici servizi meglio rispondenti alle esigenze effettive degli utenti e a migliorarne la qualità complessiva.
La disciplina del servizio oggetto della Carta, in riferimento al Comune, è contenuta anche nei seguenti documenti, ai quali si rimanda per eventuali necessità di approfondimento:

- ***Regolamento per l'applicazione della tariffa (TARI)***, in cui sono indicati i criteri applicativi della tariffa/tassa sui rifiuti quali soggetti passivi, superfici soggette, modalità di calcolo, agevolazioni e riduzioni, modalità di riscossione, accertamenti e contenzioso, rimborsi, sanzioni ed interessi per omessi pagamenti e omesse o infedeli dichiarazioni.
- ***Regolamento delle entrate tributarie comunali***, che stabilisce la disciplina generale della gestione e riscossione delle entrate tributarie comunali, compresa la Tari;

La TARI, istituita ai sensi del comma 639 dell'art. 1 della L. n. 147/2013, è il tributo destinato alla copertura dei costi relativi al servizio di gestione dei rifiuti urbani, svolto in regime di privativa dai Comuni.
La TARI è dovuta da chiunque possieda o detenga a qualsiasi titolo locali o aree scoperte, a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani.
La TARI dovuta dagli utenti di ogni Comune è determinata annualmente, in ossequio al Contratto di Servizio e al MTR-2 ARERA, sulla base del Piano Finanziario redatto dai gestori, validato dall'Autorità d'Ambito e approvato in via definitiva da ARERA.
Il suo ammontare complessivo viene ripartito fra gli utenti domestici e non domestici sulla base di apposita delibera di Consiglio Comunale, con la quale vengono approvate le tariffe.

Sede comunale

Sede Comunale e sportello	**Piazza Marconi – 89832 Acquaro (VV)**
Numero telefono	**0963 353071**
e-mail	**ragioneria.acquaro@libero.it llppacquaro@gmail.com**
Pec	**comune.acquaro.vv@legalmail.it utclavoripubblici.acquaro@asmepec.it**
Sito internet	**www.comune.acquaro.vv.it**

Orari apertura al pubblico

ORARI APERTURA AL PUBBLICO	
Lunedì	**15.00 - 16.30**
Martedì	**10.00 - 12.00**
Mercoledì	**//**
Giovedì	**//**
Venerdì	**10.00 - 12.00**
Sabato	**//**

Sezione 3: principi fondamentali

EGUAGLIANZA

I Gestori, nell'erogazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani, si impegnano 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. I Gestori si impegnano 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 impegnano a prestare una particolare attenzione nell'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 i Gestori provvedono 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

I Gestori hanno 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.

SOSTENIBILITÀ, EFFICACIA ED EFFICIENZA DEL SERVIZIO

Obbiettivo prioritario per il Comune di Acquaro è il conseguimento della massima sostenibilità del ciclo di gestione dei rifiuti urbani prodotti in ambito comunale, sia per quanto attiene gli aspetti ambientali, sia per quanto attiene gli aspetti sociali. Tale sostenibilità deve peraltro abbinarsi alla massima efficacia ed efficienza dei servizi resi alla comunità locale.

COINVOLGIMENTO DEGLI UTENTI

I gestori adottano ogni misura atta al coinvolgimento attivo degli utenti in tutte le fasi della gestione stessa. L'utente può produrre reclami, memorie e documenti e prospettare osservazioni, cui i Gestori sono tenuti a dare riscontro. Inoltre, l'utenza ha diritto a richiedere documenti ed informazioni in merito ai servizi erogati, rispetto ai quali l'utente vanti un interesse diretto,

concreto ed attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento richiesto, ai sensi della legge 241/1990 e s.m.i..

COMPRENSIBILITA' DEI MESSAGGI

I Gestori, nel redigere qualsiasi messaggio nei confronti degli utenti, utilizzano un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli stessi.

CONTINUITÀ DEL SERVIZIO DI IGIENE URBANA

Essendo i servizi oggetto della presente Carta della qualità servizi pubblici, e quindi attività di pubblico interesse e non possono essere sospesi o abbandonati, salvo casi di forza maggiore.

Pertanto, i gestori si impegnano a garantire la continuità e regolarità dei servizi di igiene urbana, mentre resta in capo all' ETC l'obbligo di controllare e monitorare lo svolgimento regolare delle azioni programmate dai gestori.

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 metereologiche 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.

PRIVACY

I Gestori, si impegnano a tutelare i dati personali che riguardano gli utenti.

A tal fine, verrà rispettato 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".

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

I Gestori, garantiscono il diritto di ciascun utente di accesso alle informazioni che lo riguardano, nonché garantiscono ed agevolano tutti gli altri diritti dell'interessato in materia di trattamento dei dati personali.

Sezione 4: I servizi erogati nel territorio comunale

Il Comune di Acquaro ha attivato in tutto il territorio comunale il servizio di raccolta rifiuti porta a porta.
I rifiuti devono essere conferiti a bordo strada secondo le modalità previste per ogni tipologia, nei giorni previsti per il ritiro e in base alla fascia oraria prevista dal calendario comunale.

I giorni, gli orari e le modalità di conferimento dei rifiuti sono illustrati nel calendario, concordato dall'amministrazione comunale con il gestore, distribuito agli utenti e pubblicato sul sito istituzionale http://www.ecologiaeservizisrl.it/.
I vari tipi di rifiuti dovranno essere esposti a bordo strada entro le ore 6 del giorno di raccolta e inoltre non devono essere esposti dalle UD/UND prima delle ore 21.00 del giorno antecedente il ritiro.
Il sacchetto contente rifiuti non conformi, non verrà ritirato dal gestore, il quale provvede ad apporre un adesivo indicante il motivo del mancato ritiro.

La gestione e la fornitura dei kit forniti alle utenze per il corretto conferimento dei rifiuti è in capo al Comune di Acquaro che evade il servizio per le UD attraverso lo Sportello rifiuti, mentre per le UND tramite apposita richiesta da inoltrare all'ufficio tecnico del Comune.

TIPOLOGIA RIFIUTO	FREQUENZA SETTIMANALE
RUR (secco indifferenziato)	1 vv/30
Umido (Forsu)	3 vv/sett
Vetro	1 vv/sett
Plastica e lattine	2 vv/ sett
Carta e cartone	1 vv/sett
Pannolini e pannoloni	3vv/sett
Vegetale	Da marzo a novembre 1 vv/sett Da novembre a marzo 1 vv/15

<u>Raccolte domiciliari</u>

Si riporta la frequenza del servizio di raccolta erogato nel territorio comunale.

Spazzamento strade

Ecologia e Servizi srl nella maggior parte dei comuni serviti si occupa anche del servizio di spazzamento strade e piazze pubbliche. La pulizia del suolo pubblico è effettuata mediante interventi manuali.

Gestione dei centri di raccolta comunale

Il Comune di Acquaro è dotato di isola ecologica comunale, ma al momento è in disuso.

Raccolta rifiuti su chiamata

I rifiuti ingombranti possono essere conferiti secondo la seguente modalità:

- Ritiro a domicilio: previa prenotazione presso l'ufficio tecnico comunale oppure telefonando direttamente alla società Ecologia e servizi srl al numero telefonico 0963/351624. Ogni utente può chiedere un ritiro al mese con un limite di 5 pezzi a utenza.

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

- ✓ **RAEE**

  Monitor (computer o tv) Condizionatori, Climatizzatori
  R2 – grandi bianchi: lavatrici, asciugatrici, lavastoviglie, forni da cucina, cappe da cucina etc.
  R4 – fornetti, tastiere, mouse, macchine da caffè, pannelli fotovoltaici, illumiazione, fax
  R1 – freddo e clima: frigoriferi, congelatori, climatizzatori (cfc), condizionatori
  R3 – tv, monitor

- ✓ **INGOMBRANTI**

  Divani, materassi, poltrone, reti letto, sedie con imbottitura/tessuto/pelle/ecopelle Infissi in materiale diverso dal legno con o senza vetro
  Porte/serrande/finestre in materiale diverso dal legno con o senza vetro Scaffali in metallo/plastica
  Arredo grande dimensione in materiale diverso dal legno Arredo piccole dimensioni in materiale diverso dal legno Box doccia metallo/vetroresina/pvc con o senza vetro STANDARD
  Giocattolo

- ✓ **LEGNO**

  Mobile (grande dimensione) Mobile (piccola dimensione) Giocattoli in legno
  Sedie in legno senza imbottitura Scaffali in legno
  Pedane in legno

Sezione 5: La tassa rifiuti "TARI"

La tassa sui rifiuti (TARI) è il tributo destinato a finanziare i costi relativi al servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti ed è dovuta da chiunque possieda o detenga a qualsiasi titolo locali o aree scoperte suscettibili di produrre i rifiuti medesimi.

Nel territorio comunale è applicata la tariffa TARI di natura tributaria.

L'applicazione della TARI è disciplinata dal Regolamento Tari approvato dal Comune.

La tariffa è formata da una componente fissa e una componente variabile. La componente fissa è destinata alla copertura dei costi fissi valorizzati nel Piano Economico Finanziario mentre la componente variabile è finalizzata alla copertura dei costi variabili del Piano Economico Finanziario.

Il Comune gestisce il servizio di gestione tariffe e rapporto con gli utenti utilizzando le forme e gli strumenti organizzativi e gestionali ritenuti più idonei per il raggiungimento dei più elevati livelli di efficienza, efficacia ed economicità.

Il Comune predispone il Piano Economico Finanziario e le tariffe per l'approvazione da parte del Consiglio Comunale; ha la gestione della tariffa e del rapporto con gli utenti a partire dall'iscrizione in banca dati di tutti i dati imponibili che determinano il tributo. Si occupa dell'acquisizione delle denunce di occupazione, di cessazione e variazione, elabora la liquidazione del tributo, ne cura la stampa ed il recapito.
Con la qualificazione della natura tributaria della TARI, le attività di accertamento e contenzioso sono a completo carico del Comune. L'ufficio Tributi effettua le attività di gestione, oltre alla gestione degli avvisi di pagamento bonario per ogni utente e alla funzione di front e back office. Esso fornisce una serie di servizi per tutta la popolazione assumendo un ruolo di congiunzione tra azienda, cittadino e Comune.

Sezione 6: Standard di qualità contrattuale e qualità tecnica

La presente Carta della qualità è aggiornata in ottemperanza alla delibera ARERA 15/2022/R/rif recante, all'Allegato A, il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF).

- Ai sensi del TQRIF l'ETC, il Comune di Acquaro, ha posizionato la gestione dello stesso (attività di gestione Tariffe e Rapporto con gli Utenti) e la gestione della società Ecologia e Servizi srl (attività di raccolta, trasporto dei rifiuti differenziati ed indifferenziati negli impianti di recupero e/o smaltimento) nello Schema I.

Gli obblighi e standard generali di qualità contrattuale e tecnica applicabili allo schema regolatorio di riferimento sono riportati, rispettivamente, nella tabella 1 e 2 riportate al paragrafo successivo.

Dal momento che le attività incluse nel servizio integrato di gestione rifiuti sono svolte da soggetti distinti, l'ETC, ai sensi del TQRIF, ha individuato i seguenti gestori obbligati agli adempimenti previsti dalla regolazione in materia:

A. il Comune di Acquaro in qualità di gestore dell'attività di gestione e tariffe e rapporto con gli utenti per le prestazioni inerenti:
    1. all'attivazione, variazione o cessazione del servizio
    2. ai reclami, alle richieste scritte di informazioni attinenti alla TARI
    3. alle richieste di rettifica degli importi addebitati
    4. ai punti di contatto con l'utente quali, gli sportelli fisici, e-mail ed il servizio telefonico
    5. alle modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti;
B. Ecologia e Servizi S.r.l., in qualità di gestore della raccolta e trasporto dei rifiuti differenziati ed indifferenziati negli impianti di recupero e/o per le prestazioni inerenti:
    1. ai reclami, alle richieste scritte di informazioni attinenti alle attività di propria competenza
    2. al ritiro dei rifiuti su chiamata

3. agli interventi per disservizi e per la consegna e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare
4. alle disposizioni relative alla continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto
5. alla sicurezza del servizio

Gli obblighi di servizio: riferimenti normativi

APPENDICE I – Allegato A Deliberazione n.15/2022/R/rif

Tabella 2 – Obblighi di servizio previsti SCHEMA I	
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all'Articolo 5	SI
Modalità di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 e all'Articolo 7	SI
Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui all'Articolo 10 ed all'Articolo 11	SI
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 13, all'Articolo 17 e all'Articolo 18	SI
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e *online* di cui all'Articolo 19 e all'Articolo 22	n.a.
Obblighi di servizio telefonico di cui all'Articolo 20 e all'Articolo 22	SI
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3)	SI
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi di cui all'Articolo 29 e all'Articolo 30	SI
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all'Articolo 32	SI
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di cui all'Articolo 35.1	SI
Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 35.2	SI
Nelle gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, ovvero anche laddove l'implementazione di tali sistemi non assicuri ancora un'adeguata copertura del territorio servito, predisposizione di un Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità di cui agli Articoli 35.3 e 35.4	n.a.
Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 36	n.a.
Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 42.1	n.a
Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 43	SI
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Articolo 48	

Tabella.1 – Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani SCHEMA I	
Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione di cui all'Articolo 8, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio di cui all'Articolo 12, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di risposte a reclami scritti, di cui all'Articolo 14, inviate entro trenta (30) giorni Lavorativi	n.a.
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni, di cui all'Articolo 15, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.
Nei casi di cui all'Articolo 50.1, percentuale minima di reclami, ovvero di richieste inoltrate al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 51, entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.
Nei casi di cui all'Articolo 50.1,percentuale minima di risposte ricevute dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, inoltrate all'utente, di cui all'Articolo 52, entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 16, inviate entro sessanta (60) giorni lavorativi	n.a.
Tempo medio di attesa, di cui Articolo 21, tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico)	n.a.
Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti di cui all'Articolo 28.3, effettuati entro centoventi (120) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata, di cui all'Articolo 31, entro quindici (15) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34, con tempo di intervento entro quindici (15) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.
Puntualità del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 39	n.a.
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti, di cui all'Articolo 40	n.a.
Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 41, non superiori a ventiquattro (24) ore	n.a.
Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 46	n.a.
Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 47, non superiore a ventiquattro (24) ore	n.a.
Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento, di cui all'Articolo 49, in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro quattro (4) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	n.a.

Per n.a. si intende "non applicato" allo schema di riferimento

Obblighi di qualità contrattuale – Gestione tariffa TARI

ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO

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

La richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata dall'utente al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti entro novanta (90) giorni solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile, a mezzo posta, via e-mail o mediante sportello fisico, compilando l'apposito modulo scaricabile dalla home page del sito internet del gestore in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici.

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.

Modalità per la variazione o cessazione del servizio

Le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere inviate al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti entro novanta (90) giorni solari dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione via posta, tramite e-mail o mediante sportello fisico , compilando l'apposito modulo scaricabile anche dal sito web del comune.

Risposta del gestore

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti garantisce risposte chiare e comprensibili alle richieste di variazione e di cessazione del servizio.

Le richieste di cessazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la cessazione se la relativa richiesta è presentata entro il termine di cui sopra, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine.

Le richieste di variazione del servizio che comportano una riduzione dell'importo da addebitare all'utente producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione se la relativa richiesta è presentata entro il termine di cui sopra, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine. Diversamente, le richieste di variazione che comportano un incremento dell'importo da addebitare all'utente producono *sempre* i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione.

Le richieste di variazione cui all'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06[3] devono essere presentate dalle utenze non domestiche ai sensi del decreto legge 41/21 entro il 30 giugno di ciascun anno e i relativi effetti decorrono dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello della comunicazione.

[3] Articolo 238.10 D.l. 152/06 "*Alla tariffa è applicato un coefficiente di riduzione proporzionale alle quantità di rifiuti assimilati che il produttore dimostri di aver avviato al recupero mediante attestazione rilasciata dal soggetto che effettua l'attività di recupero dei rifiuti stessi".*

CONSEGNA ATTREZZATURE

A seguito dell'iscrizione a ruolo per utenze domestiche e non domestiche, l'utente potrà ritirare le attrezzature necessarie per la corretta separazione dei rifiuti recandosi presso lo sportello comunale nei seguenti orari di apertura:

ORARI APERTURA AL PUBBLICO	
Lunedì	**15.00 - 16.30**
Martedì	**10.00 - 12.00**
Mercoledì	**//**
Giovedì	**//**
Venerdì	**10.00 - 12.00**
Sabato	**//**

RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI

Classificazione delle richieste scritte dell'utente

Il gestore del servizio adotta criteri prudenziali nella classificazione di una segnalazione scritta inviata dall'utente, classificando tale segnalazione come reclamo scritto in tutti i casi in cui non sia agevole stabilire se essa sia un reclamo scritto, una richiesta scritta di informazioni o di rettifica degli importi addebitati.

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

Il modulo per il reclamo scritto e per la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati è scaricabile dal sito web dell'Ente oppure ritirabile presso il Comune.

È fatta salva la possibilità per l'utente di inviare al gestore/Comune di Acquaro il reclamo scritto, ovvero la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, senza utilizzare il modulo di cui sopra, purché la comunicazione contenga obbligatoriamente almeno gli stessi campi obbligatori sotto riportati:

a) il recapito postale, di posta elettronica al quale inviare il reclamo;

b) i dati identificativi dell'utente:

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

Risposta del gestore/ Comune di Acquaro

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

Il gestore/Comune di Acquaro dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti formula risposte motivate, complete, chiare e comprensibili, ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni o di rettifica degli importi addebitati.

PUNTI DI CONTATTO

Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online

Il gestore/Comune di Acquaro dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti mette a disposizione uno sportello presso la sede comunale aperto al pubblico negli orari riportati nella tabella seguente

ORARI APERTURA AL PUBBLICO	
Lunedì	**15.00 - 16.30**
Martedì	**10.00 - 12.00**
Mercoledì	**//**
Giovedì	**//**
Venerdì	**10.00 - 12.00**
Sabato	**//**

Inoltre, si consente all'utente di inoltrare mezzo e-mail all'indirizzo: comune.acquaro.vv@legamail.it, al gestore/Comune di Acquaro, dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti reclami, richieste di rettifica e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di attivazione, variazione, e cessazione del servizio, tramite la compilazione online della modulistica pubblicata sul sito web.

Obblighi di servizio telefonico

Il Comune di Acquaro, gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, non ha ancora attivato il numero verde.

Ecologia e Servizi srl, gestore della raccolta e trasporto, può essere contatta al numero telefonico 0963 351624, cui gli utenti possono richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

MODALITÀ E PERIODICITÀ DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI

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, con riferimento al pagamento in un'unica soluzione ovvero al pagamento della prima rata, come riportato nel documento di riscossione.
Disguidi dovuti ad eventuali ritardi nella ricezione del documento di riscossione saranno in nessun caso imputati all'utente.

Modalità e strumenti di pagamento

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti garantisce all'utente almeno una modalità di pagamento gratuita del documento di riscossione.

Il gestore garantisce all'utente la più ampia gamma di modalità di pagamento e mette a disposizione dell'utente medesimo almeno i seguenti mezzi di pagamento:
a) versamento presso gli sportelli postali tramite modello F24;
b) versamento tramite sportello bancario/bancomat abilitati, tramite modello F24;

Qualora il gestore preveda una modalità di pagamento onerosa, non può essere eventualmente addebitato all'utente un onere superiore a quello sostenuto dal gestore stesso per l'utilizzo di detta modalità.

Periodicità di riscossione

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti invia, almeno una volta all'anno, il documento di riscossione secondo le modalità e con i contenuti prescritti ai sensi del TITR. In presenza di una frequenza di riscossione annuale, il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti garantisce all'utente almeno due rate di pagamento a scadenza semestrale [4], fermo restando la facoltà del medesimo utente di pagare in un'unica soluzione.

Modalità per la rateizzazione dei pagamenti

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti garantisce la possibilità di ulteriore rateizzazione di ciascuna delle rate di cui al precedente paragrafo:
a) agli utenti che dichiarino mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00 di essere beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico e/o gas e/o per il settore idrico;
b) a ulteriori utenti che si trovino in condizioni economiche disagiate, individuati secondo i criteri definiti dall'ETC;

La rateizzazione del debito sarà effettuata in un numero di rate dipendenti dalla entità della somma da calcolarsi con riferimento all'importo richiesto dal contribuente maggiorato degli interessi, e non al totale del tributo dovuto, così determinate:
- fino a € 599,99 fino ad un massimo di 5 rate mensili;
- da € 600,00 a € 2.999,99 fino ad un massimo di 12 rate mensili;
- da € 3.000,00 a € 9.999,99 fino ad un massimo di 24 rate mensili;
- da € 10.000,00 a € 49.999,99 fino ad un massimo di 48 rate mensili;
- oltre € 50.000,00 fino ad un massimo di 60 rate mensili.

[4] Qualora il numero di rate o la frequenza di invio del documento di riscossione siano maggiori di quanto sopraindicato, il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto a garantire che le scadenze dei termini di pagamento delle singole rate siano fissate a intervalli regolari nel corso dell'anno, in coerenza con il periodo a cui è riferito ciascun documento.

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

Interessi

a) Sugli importi rateizzati si applicano gli interessi nella misura del tasso legale in vigore alla data di presentazione della domanda di rateizzazione;
b) Gli interessi sono calcolati dall'inizio del piano di rateizzazione fino alla scadenza dell'ultima rata e devono essere corrisposti unitamente alla rata dovuta.

Gli interessi di dilazione non possono essere applicati qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni, a causa di prolungati periodi di sospensione dell'emissione di documenti di riscossione per cause imputabili al gestore.

Modalità e tempo di rettifica degli importi non dovuti

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

a) detrazione dell'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile;
b) rimessa diretta, nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore a quanto addebitato nel documento di riscossione o la data di emissione del primo documento di riscossione utile non consenta il rispetto dello standard generale associato all'indicatore relativo al tempo di rettifica (qualora applicabile).

In deroga al precedente punto b), resta salva la facoltà del gestore di accreditare l'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile nel caso in cui tale importo sia inferiore a cinquanta (50) euro.

6.3 Obblighi di qualità tecnica – gestione del servizio operativo

SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA

Il gestore del servizio raccolta e trasporto rifiuti garantisce all'utente il ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio con le modalità ed i limiti definiti dalla presente carta della qualità.

Ogni utente può richiedere un servizio al mese previa prenotazione al numero verde aziendale, per ogni servizio prenotato l'utente potrà richiedere l'asporto di un massimo di 5 pezzi. Il ritiro sarà garantito entro 15 giorni dalla richiesta.

INTERVENTI PER DISSERVIZI

La segnalazione per disservizi può essere presentata dall'utente al gestore della raccolta e trasporto, in relazione all'attività di propria competenza, a mezzo posta, via e-mail, mediante sportello fisico, o tramite il servizio telefonico.

CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO

Sul sito http://www.ecologiaeservizisrl.it/ sono reperibili i calendari dei servizi di raccolta domiciliare con esplicitati giorni ed orari di passaggio di ogni singola frazione raccolta, i calendari sono consultabili dagli utenti semplicemente scegliendo Comune.

CONTINUITÁ E REGOLARITÁ DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE

Il gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade predispone 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 e della verifica dell'indicatore di puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade (qualora previsto dallo schema regolatorio di riferimento). Eventuali modifiche sostanziali al Programma, che comportino una variazione della frequenza di passaggio, finalizzate ad ottimizzare i tempi e i costi del servizio, devono essere opportunamente tracciate e approvate dall'ETC.

I programmi di spazzamento stradale e lavaggio strade possono essere richiesti al numero di tel. 0963 351624 oppure allo sportello dedicato presso il comune.

SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

Il servizio di pronto intervento è istituito unicamente per le seguenti casistiche:

a. richieste di pronto intervento per la rimozione di rifiuti abbandonati, laddove presentino profili di criticità in tema di sicurezza, ovvero ostacolino la normale viabilità o generino situazioni di degrado o impattino sulle condizioni igienico-sanitarie;
b. richieste di pronto intervento riguardanti la rimozione dei rifiuti stradali in seguito a incidenti, laddove ostacolino la normale viabilità o creino situazioni di pericolo;
c. richieste di pronto intervento per errato posizionamento o rovesciamento dei cassonetti della raccolta stradale e di prossimità o dei cestini, nel caso in cui costituiscano impedimento alla normale viabilità.

Per le segnalazioni di situazioni di pericolo inerenti al servizio, il gestore della raccolta ha attivato il numero telefonico **0963 351624**, sia da rete fissa, che da rete mobile.
L'Ente territorialmente competente, in relazione ai servizi oggetto del Contratto di servizio, può escludere dal servizio di pronto intervento del gestore alcune delle casistiche previste, ovvero può individuare per ciascuna di tali casistiche il soggetto istituzionale titolato ad attivare il servizio medesimo.

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:

i) accertamento, riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento ovvero l'attività di fatturazione);
ii) *ii)* gestione del rapporto con gli utenti (inclusa la gestione reclami) anche mediante sportelli dedicati o *call- center*;
iii) *iii)* gestione della banca dati degli utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso;
iv) promozione di campagne ambientali;
iv) 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 (ARERA);
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;
contenitore sovra-riempito è il contenitore il cui volume risulta saturato, impedendo ulteriori conferimenti da parte degli utenti;
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;
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, **ETC**, è il soggetto istituito ai sensi del decreto-legge 13 agosto 2011, n. 138; Ente territorialmente competente (in seguito Comune) 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; dal momento che la Regione Lombardia si è avvalsa della facoltà prevista dall'art. 200, comma 7, del D.lgs. 152/2006 (o TUA) di adottare «modelli alternativi o in deroga al modello degli Ambiti Territoriali Ottimali» (ATO), avendo dimostrato l'adeguatezza del piano regionale di gestione dei rifiuti rispetto agli obiettivi strategici previsti dal Legislatore, l'Ente territorialmente competente tenuto alla predisposizione del piano economico finanziario e alla definizione degli adempimenti connessi alla qualità del servizio di cui alla presente Carta della qualità è il Comune.
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; 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;

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

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: 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: 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.;

TQRIF è il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani, di cui all'Allegato A alla deliberazione 18 gennaio 2022, 15/2022/R/RIF;

Segnalazione per disservizio: 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 (laddove prevista), 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;

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.

Calendario raccolta differenziata

(Capoluogo e Fraz. Limpidi)

ESPORRE DALLE ORE 21.00 ALLE ORE 06.00

	LUNEDI'	MARTEDI'	MERCOLEDI'	GIOVEDI'		VENERDI'	SABATO	
	ORGANICO	PLASTICA E METALLI	ORGANICO	CARTA E CARTONE	VETRO	ORGANICO	INDIFFERENZIATA (1° sabato del mese)	PLASTICA E METALLI (2°,3° e 4° sabato del mese)
Cosa								
Si	Avanzi di cibo - bucce di frutta e scarti di verdura - ossa e avanzi di carne - pesce - insaccati - cibi avariati e scaduti - pane raffermo - fondi di caffé - bustine di tè e tisane - gusci in genere - fiori recisi carta e cortene sporca di alimenti - tovaglioli usati e sporchi di cibo	Contenitori in plastica per liquidi con simboli PET - PE/HD - PVC - PE/LD -PP -PS O-buste di plastica- vaschette di polisterolo,bicchieri,piatti e posate usa e getta solo se puliti - lattine in alluminio - scatolette e barattoli ferrosi fogli di alluminio- pentole - caffettiere - posate,coperchi e padelle in alluminio ed acciaio	Avanzi di cibo - bucce di frutta e scarti di verdura - ossa e avanzi di carne - pesce - insaccati - cibi avariati e scaduti - pane raffermo - fondi di caffé - bustine di tè e tisane - gusci in genere - fiori recisi carta e cortene sporca di alimenti - tovaglioli usati e sporchi di cibo	Giornali - riviste - libri - quaderni -moduli continui per stampanti - scatole di imballaggi in cartone - contenitori per alimenti in tetrapak debitamente lavati	Bottiglie in vetro - vasetti in vetro - vetri rotti	Avanzi di cibo - bucce di frutta e scarti di verdura - ossa e avanzi di carne - pesce - insaccati - cibi avariati e scaduti - pane raffermo - fondi di caffé - bustine di tè e tisane - gusci in genere - fiori recisi carta e cortene sporca di alimenti - tovaglioli usati e sporchi di cibo	Giocattoli - tappetini antiscivolo - guanti monouso - ceramica - porcellana - pannolini - assorbenti - sacchetti aspirapolvere - mozziconi di sigaretta - rasoi - sitinghe - cosmetici - penne - casette audio e video. Tutto ciò su cui si hanno dei dubbi	Contenitori in plastica per liquidi con simboli PET - PE/HD - PVC - PE/LD -PP -PS -O-buste di plastica- vaschette di polisterolo,bicchieri,piatti e posate usa e getta solo se puliti - lattine in alluminio - scatolette e barattoli ferrosi - fogli di alluminio- pentole - caffettiere - posate,coperchi e padelle in alluminio ed acciaio
No	Pannolini - assorbenti - liquidi - stracci - indumenti - metalli - vetro - plastica - medicinali - pile - mozziconi di sigaretta	Giocattoli - tappetini antiscivolo - guanti monouso - rasoi - penne - cassette audio e video	Pannolini - assorbenti - liquidi - stracci - indumenti - metalli - vetro - plastica - medicinali - pile - mozziconi di sigaretta	Carta con residui di colla - contenitori unti - carta oleata o plastificata	Ceramica - porcellana - lamapdine	Pannolini - assorbenti - liquidi - stracci - indumenti - metalli - vetro - plastica - medicinali - pile - mozziconi di sigaretta	Carta - vetro - lattine- flaconi ed imballaggi in pastica	Giocattoli - tappetini antiscivolo - guanti monouso - rasoi - penne - cassette audio e video

INGOMBRANTI - R.A.E.E.	RIFIUTI FERROSI	PANNOLINI E PANNOLONI	OLIO ESAUSTO - ABITI USATI	RICORDA CHE…
				
Ritiro previa prenotazione	Ritiro previa prenotazione	Ritiro ogni lunedì,meroledì e venerdì (apposito sacchetto)	Ritiro previa prenotazione	E' fatto divieto di utilizzare sacchi neri per qualsiasi tipo di conferimento.

I RIFIUTI CONFERITI IN MANIERA DIFFORME DALLA TIPOLOGIA E/O DAGLI ORARI PREVISTI NON SARANNO RACCOLTI,I TRASGRESSORI VERRANNO PUNITI AI SENSI DI LEGGE

Per prenotare il ritiro dei materiali ingombranti contattare il tel. 0963 351624 nei seguenti giorni: lunedì,mercoledì e venerdì dalle ore 08.30 alle ore 10.30

ECOLOGIA E SERVIZI SRL
Raccolta e trasporto rifiuti solidi urbani
Soriano Calabro (VV)

Calendario raccolta differenziata

(Frazione Piani)

ESPORRE DALLE ORE 21.00 ALLE ORE 06.00

	LUNEDI'	MERCOLEDI'	VENERDI'		SABATO
	PLASTICA E METALLI	VETRO	CARTA E CARTONE	PLASTICA E METALLI	INDIFFERENZIATA (4° sabato del mese)
Cosa					
Si	Contenitori in plastica per liquidi con simboli PET - PE/HD - PVC - PE/LD -PP -PS - O-buste di plastica-vaschette di polisterolo,bicchieri,piatti e posate usa e getta solo se puliti - lattine in alluminio - scatolette e barattoli ferrosi - fogli di alluminio- pentole - caffettiere - posate,coperchi e padelle in alluminio ed acciaio	Bottiglie in vetro - vasetti in vetro - vetri rotti	Giornali - riviste - libri - quaderni -moduli continui per stampanti - scatole di imballaggi in cartone - contenitori per alimenti in tetrapak debitamente lavati	Contenitori in plastica per liquidi con simboli PET - PE/HD - PVC - PE/LD -PP -PS - O-buste di plastica-vaschette di polisterolo,bicchieri,piatti e posate usa e getta solo se puliti - lattine in alluminio - scatolette e barattoli ferrosi - fogli di alluminio- pentole - caffettiere - posate,coperchi e padelle in alluminio ed acciaio	Giocattoli - tappetini antiscivolo - guanti monouso - ceramica - porcellana - pannolini - assorbenti - sacchetti aspirapolvere - mozziconi di sigaretta - rasoi - sitinghe - cosmetici - penne - casette audio e video. Tutto ciò su cui si hanno dei dubbi
No	Giocattoli - tappetini antiscivolo - guanti monouso - rasoi - penne - cassette audio e video	Ceramica - porcellana - lamapdine	Carta con residui di colla - contenitori unti - carta oleata o plastificata	Giocattoli - tappetini antiscivolo - guanti monouso - rasoi - penne - cassette audio e video	Carta - vetro - lattine- flaconi ed imballaggi in pastica

RIFIUTI INGOMBRANTI	RIFIUTI FERROSI	PANNOLINI E PANNOLONI	OLIO ESAUSTO - ABITI USATI	RICORDA CHE...
			 	
Ritiro previa prenotazione	Ritiro previa prenotazione	Ritiro ogni lunedì, meroledì e venerdì (apposito sacchetto)	Ritiro previa prenotazione	E' fatto divieto di utilizzare sacchi neri per qualsiasi tipo di conferimento.

I RIFIUTI CONFERITI IN MANIERA DIFFORME DALLA TIPOLOGIA E/O DAGLI ORARI PREVISTI NON SARANNO RACCOLTI,I TRASGRESSORI VERRANNO PUNITI AI SENSI DI LEGGE

Per prenotare il ritiro dei materiali ingombranti contattare il tel. 0963 351624 nei seguenti giorni: lunedì,mercoledì e venerdì dalle ore 08.30 alle ore 10.30