

CARTA DELLA QUALITA'

del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani



Bacino territoriale di Alto Vicentino Ambiente:

Arsiero | Breganze | Caltrano | Calvene | Carrè | Chiuppano | Cogollo del Cengio | Fara Vicentino | Laghi | Lastevasse | Lugo di Vicenza | Malo | Marano Vicentino | Monte di Malo | Pedemonte | Piovene Rocchette | Posina | Salcedo | San Vito di Leguzzano | Santorso | Sarcedo | Schio | Thiene | Tonezza del Cimone | Torrebelvicino | Valdastico | Valli del Pasubio | Velo d'Astico | Villaverla | Zanè | Zugliano |

Valida dal **xxxx/xxxx/xxxxx**





*Carta della Qualità approvata da
Consiglio di Bacino "Vicenza"
per la gestione dei Rifiuti Urbani
con Deliberazione **xxxxxx***



*Gestore dei servizi di raccolta e trasporto,
spazzamento e lavaggio strade, recupero e
smaltimento*



Arsiero



Breganze



Caltrano



Calvene



Carrè



Chiuppano



Cogollo
del Cengio



Fara
Vicentino



Laghi



Lastebasse



Lugo di
Vicenza



Malo



Marano
Vicentino



Monte di
Malo



Pedemonte



Piovene
Rocchette



Posina



Salcedo



Santorso



San Vito di
Leguzzano



Sarcedo



Schio



Thiene



Tonezza del
Cimone



Torbelvicino



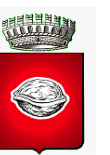
Valdastico



Valli del
Pasubio



Velo
d'Astico



Villaverla



Zanè



Zugliano

*Comuni Soci
di Alto Vicentino Ambiente*

SOMMARIO

SOMMARIO	5
1. PREMESSA	7
2. CAMPO DI APPLICAZIONE E VALIDITA' DELLA CARTA	8
3. I PRINCIPI DELLA CARTA DELLA QUALITA'	9
3.1 I PRINCIPI CHE ISPIRANO I RAPPORTI CON L'UTENTE	9
4. I RIFERIMENTI NORMATIVI	10
4.1 SCHEMA REGOLATORIO DI RIFERIMENTO	12
4.2 SCHEMA DELLE GESTIONI	14
5. I SERVIZI EROGATI	16
5.1 DESTINATARI DEI SERVIZI	16
5.2 SERVIZI DI RACCOLTA DIFFERENZIATA DEI RIFIUTI URBANI	16
5.2.1 Raccolta domiciliare	17
5.2.2 Raccolta zonale	18
5.2.3 Raccolta zonale con contenitori collocati temporaneamente su suolo pubblico	18
5.2.4 Servizi di raccolta a domanda individuale	18
5.2.5 centri comunali di raccolta (CCR)	19
5.2.6 Manifestazioni	19
5.2.7 Compostaggio domestico	20
5.2.8 Microraccolta di cemento amianto	20
5.3 SERVIZI DI SPAZZAMENTO	20
5.3.1 Spazzamento manuale	20
5.3.2 Spazzamento meccanizzato	20
5.3.3 Pulizia delle isole ecologiche	20
5.3.4 Raccolta di rifiuti abbandonati	20
5.3.5 Lavaggio stradale	21
5.4 PULIZIA DELLE CADITOIE E DISOTTURAZIONE DELLE RETI FOGNARIE	21
5.4.1 Pulizia caditoie	21
5.4.2 Disotturazione reti fognarie e pozzi neri	21
5.5 GESTIONE DEI RIFIUTI DEI MERCATI	21
5.6 MANCATA ESECUZIONE DEI SERVIZI	21
5.7 GESTIONE DELLA TARIFFA	23
6. ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO	24
6.1 SPORTELLLO FISICO	25
6.2 CONTACT CENTER TELEFONICO	25
6.3 SPORTELLLO ON LINE	26
6.4 CORRISPONDENZA POSTALE E E-MAIL	26
6.5 PARTECIPAZIONE	27
6.6 VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE	27
6.7 TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI	27
6.8 ULTERIORI ISTITUTI A TUTELA DEL CONTRIBUENTE	28
6.8.1 Ravvedimento operoso	28
6.8.2 Autotutela	28
6.8.3 DISPOSIZIONI IN MATERIA DI PROCESSO Tributario	28
6.8.4 Ricorso al Garante NAZIONALE del contribuente	28
7. DOCUMENTAZIONE DISPONIBILE	29

1. PREMESSA

La Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani è il documento attraverso il quale il gestore, o i gestori dei *“servizi di raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio strade e del servizio di gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti” (Tari o Tarip)*, in qualità di erogatore/i di pubblico servizio, indica/no gli obblighi e i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione e comunicazione tra utenti e gestore.

La Carta della qualità contiene i diritti degli utenti, domestici e non domestici, che il gestore, o i gestori, si impegna/no a garantire.

Il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani è costituito dal complesso dei seguenti servizi:

- raccolta e trasporto;
- trattamento e smaltimento;
- trattamento e recupero;
- spazzamento e lavaggio strade;
- gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti.

Sono altresì inclusi nella Carta della Qualità i seguenti servizi, ancorché non rientranti nella nozione di servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani:

- pulizia e disotturazione delle caditoie stradali;

I Gestori sono gli operatori incaricati del servizio di gestione dei rifiuti urbani, ovvero i singoli servizi che lo compongono, ivi inclusi i Comuni che lo gestiscono in economia.

La Carta della Qualità descrive le modalità di esecuzione dei servizi, gli **standard qualitativi e quantitativi di ordine generale (riferiti alla qualità complessiva delle prestazioni erogate alla generalità degli utenti) e specifico (riferiti agli standard assicurati ai singoli utenti)**, le modalità di accesso degli utenti alle informazioni riguardanti il servizio reso e gli strumenti per la segnalazione di disservizi o per la presentazione di reclami.

In caso di mancato rispetto degli standard indicati nella Carta della Qualità, gli utenti possono presentare un reclamo scritto, secondo le modalità previste. Il riconoscimento della mancata o difettosa erogazione di una singola prestazione, può dare luogo ad azioni correttive e, ove previsto, a un indennizzo forfettario automatico, non avente carattere risarcitorio.

Il Consiglio di Bacino “Vicenza” costituito, ai sensi dell’articolo 4 della legge regionale 31 dicembre 2012, n. 52 mediante Convenzione tra n. 90 Comuni appartenenti alla Provincia di Vicenza, ha lo scopo di organizzare ed affidare il servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani, nonché di svolgere le funzioni di programmazione e di controllo della gestione del servizio medesimo.



2. CAMPO DI APPLICAZIONE E VALIDITA' DELLA CARTA

La presente Carta è approvata dal Consiglio di Bacino "Vicenza" per le gestioni del servizio integrato dei rifiuti urbani nei comuni indicati nella tabella al punto 4.2.

La Carta si applica ai servizi di:



gestione tariffe e rapporto con gli utenti, per le prestazioni inerenti all'attivazione, variazione o cessazione del servizio, ai reclami scritti, alle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, ai punti di contatto con l'utente, alle modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti;



raccolta e trasporto rifiuti, che comprende il ritiro rifiuti su chiamata, gli interventi per disservizi e per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché il pronto intervento per situazioni di pericolo inerenti al servizio di igiene urbana;



spazzamento e lavaggio strade, che comprende interventi per disservizi e il pronto intervento per situazioni di pericolo inerenti al servizio di igiene urbana.

La presente Carta ha validità massima quinquennale e i contenuti della stessa potranno essere aggiornati o revisionati anche prima del suddetto termine, in relazione a modifiche normative e/o cambiamenti di tipo tecnico e/o organizzativo, dettati anche dai risultati delle indagini di *Customer Satisfaction* o dal confronto con le Associazioni di utenti e consumatori.

Le revisioni apportate alla Carta saranno tempestivamente portate a conoscenza dei cittadini tramite pubblicazione sui siti internet dei gestori o con altre modalità informative.



3. I PRINCIPI DELLA CARTA DELLA QUALITA'

La gestione del servizio di igiene urbana si conforma ai principi di qualità del servizio, sostenibilità, responsabilizzazione e cooperazione di tutti i soggetti coinvolti nella produzione, raccolta e trasporto dei rifiuti e nelle attività di pulizia e lavaggio delle strade.



3.1 I PRINCIPI CHE ISPIRANO I RAPPORTI CON L'UTENTE



Legalità: i servizi e le attività sono gestiti nel rispetto delle norme, degli atti amministrativi applicabili e dei principi generali previsti dalla vigente legislazione.



Eguaglianza di trattamento: l'erogazione dei servizi è ispirata al principio di uguaglianza dei diritti degli utenti e senza discriminazione di sesso, etnia, lingua, religione o condizione sociale. I Gestori garantiscono la parità di trattamento degli utenti, a parità di condizioni di servizio offerto, nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura.



Continuità: i servizi sono assicurati con regolarità e senza interruzioni. I tempi di disservizio, qualora dovessero verificarsi anche per cause non dipendenti dai Gestori, saranno limitati al minimo. In caso di scioperi, i Gestori informano gli utenti sulle modalità e i tempi di astensione dal lavoro e sui servizi comunque garantiti.



Chiarezza e trasparenza: le informazioni all'utenza devono essere fornite in modo chiaro, completo e tempestivo riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio.



Efficienza ed efficacia: i Gestori perseguono l'obiettivo del continuo e progressivo miglioramento dei servizi, adottando soluzioni tecnologiche e organizzative adeguate al contesto operativo, che consentano di erogare in modo efficace i servizi e minimizzare le risorse necessarie per la loro esecuzione.



Partecipazione: l'utente ha il diritto di richiedere ai Gestori le informazioni e i chiarimenti che lo riguardano, di presentare reclami e istanze, di produrre memorie e documenti.



Tutela dell'ambiente: nell'attuazione dei propri compiti i Gestori si impegnano a garantire l'efficienza dei mezzi e degli impianti impiegati, nonché il costante controllo delle emissioni e dispersioni sul suolo, nell'aria e nell'acqua.



Cortesia: i Gestori si impegnano a garantire agli utenti un rapporto basato sulla cortesia, educazione e rispetto. I Gestori garantiscono l'identificabilità del proprio personale, sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche.



Semplificazione delle procedure: i Gestori si impegnano a proporre all'utente procedure semplici e ne facilitano l'accesso alla documentazione.



Privacy: i Gestori assicurano il rispetto della normativa sul trattamento dei dati personali ai sensi del Regolamento UE 2016/679 (GDPR). I Gestori rendono noti all'utente i titolari del trattamento, i responsabili del trattamento, anche esterni, le finalità del trattamento e i dati trattati. I Gestori raccolgono i dati.

4. I RIFERIMENTI NORMATIVI

La Carta della Qualità è predisposta considerando i seguenti riferimenti normativi:

- **Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994** *"Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"*: stabilisce la partecipazione del cittadino all'erogazione dei servizi pubblici, il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano direttamente, impegna i gestori dei servizi pubblici a definire standard di qualità specifici e generali per i servizi erogati;
- **Decreto Legge 12/05/1995 n. 163** *"Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni"*, convertito dalla Legge 11/07/1995 n. 273: dispone l'adozione di schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici tramite decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri e l'adozione di tali schemi da parte delle pubbliche amministrazioni;
- **Legge 14/11/1995 n. 481**: affida ad ARERA il compito, tra gli altri, di promuovere la tutela degli interessi di utenti e consumatori, nonché di contemperare, nella definizione del sistema tariffario gli obiettivi economico-finanziari dei soggetti esercenti il servizio con gli obiettivi generale di carattere sociale;
- **Legge 24/12/2007 n. 244** *"Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato"* (Legge finanziaria 2008): l'art. 1 co. 461 stabilisce l'obbligo per il soggetto gestore di redigere e pubblicare la Carta dei Servizi in conformità a intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e quantità relativi alle

prestazioni erogate, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e per adire le vie conciliative e giudiziarie, nonché le modalità di ristoro all'utenza;

- **Legge 24/03/2012 n. 27 Conversione, con modificazioni, del Decreto Legge 24/01/2012 n. 1 recante "Misure urgenti in materia di concorrenza, liberalizzazioni e infrastrutture";**
- **Decreto Legislativo 14/03/2013 n. 33**, sul riordino della disciplina riguardante l'accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni;
- **Legge 27/12/2017 n. 205 "Bilancio di previsione dello stato per l'anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020"**: ha assegnato ad ARERA funzioni di regolazione e controllo in materia di rifiuti urbani, precisando che tali funzioni sono attribuite *"con i medesimi poteri e nel quadro dei principi, delle finalità e delle attribuzioni, anche di natura sanzionatoria, stabiliti dalla Legge 481/95"*;
- **Delibera ARERA 31/10/2019 n. 444/2019/R/Rif (TITR)** sui contenuti informativi minimi garantiti all'utente del servizio di gestione dei rifiuti urbani;
- **Delibera ARERA 18/01/2022 n. 15/2022/R/Rif (TQRIF)** sulla regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani.



4.1 SCHEMA REGOLATORIO DI RIFERIMENTO

Il Testo Unico per la Qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF) adottato da ARERA con deliberazione del 18/01/2022 n. 15/2022/R/Rif ha individuato gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica che devono essere rispettati dal gestore del servizio integrato o dei singoli servizi che lo compongono.

I livelli qualitativi dei servizi da garantire sono graduati secondo una matrice che individua quattro “*schemi regolatori*” di riferimento.

		Previsioni di obblighi e strumenti di controllo in materia di qualità tecnica	
		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

L’Ente territorialmente competente determina gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica che devono essere rispettati dal gestore del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dai gestori dei singoli servizi che lo compongono, per tutta la durata del Piano Economico Finanziario, individuando il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori, sulla base del livello qualitativo previsto nel Contratto di servizio e/o nella Carta della qualità vigente/i che deve essere in ogni caso garantito.

Il Consiglio di Bacino Vicenza, in qualità di Ente Territorialmente Competente, con deliberazione di Assemblea n. 5 del 29/07/2022, ha stabilito di determinare, per tutte le gestioni del Consiglio di Bacino Vicenza, gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica che devono essere rispettati, per ciascuna “gestione” il posizionamento nello **SCHEMA I** della matrice di cui all’art. 3 del TQRIF, fatti salvi obblighi e livelli qualitativi già previsti nel Contratto di servizio e/o nella Carta della qualità vigente/i che devono essere in ogni caso garantiti.

Gli obblighi di qualità tecnica e contrattuale per i gestori operanti nello Schema I sono rappresentati nella seguente tabella.

Art.	Obbligazione	Obblighi di servizio (Tab. 2)	Livelli generali di qualità (Tab. 1)	Soggetti obbligati
5	Adozione della carta della qualità dei Servizi	SI	NO	Consiglio di Bacino Gestore raccolta Gestore tariffe e utenti
6 7	Definizione di una procedura per attivazione del servizio Predisposizione modulo di richiesta di attivazione scaricabile dal sito web	SI	NO	Gestore tariffe e utenti
8	Risposta alle richieste di attivazione entro 30 gg. lavorativi	NO	NO	Gestore tariffe e utenti
9	Definizione di una procedura per la consegna delle attrezzature di raccolta	SI	NO	Gestore raccolta
9	Consegna delle attrezzature di raccolta entro 5 gg. lavorativi (senza sopralluogo) o 10 gg. lavorativi (con sopralluogo) art.53.1	NO	NO	Gestore raccolta
10 11	Definizione di una procedura per variazione/cessazione del servizio Predisposizione modulo di richiesta scaricabile dal sito web	SI	NO	Gestore tariffe e utenti
12	Risposta alle richieste di variazione/cessazione entro 30 gg. lavorativi	NO	NO	Gestore tariffe e utenti

13 17 18	Definizione di una procedura per la classificazione e la gestione delle richieste scritte (reclami e informazioni) Predisposizione modulo per reclamo scritto e richiesta informazioni scaricabile dal sito web Predisposizione modulo per richiesta di rettifica importi scaricabile dal sito web	SI	NO	Gestore tariffe e utenti Gestore raccolta
14 15 16 51.1 52.1	Risposta motivata a reclamo scritto entro 30 gg. lavorativi. Risposta motivata a richiesta scritta di informazioni entro 30 gg. lavorativi Risposta motivata a richieste di rettifica degli importi addebitati entro 60 gg. lavorativi Inoltro delle richieste al gestore della raccolta entro 5 giorni lavorativi Inoltro all'utente delle risposte ricevute dal gestore della raccolta entro 5 gg. lavorativi	NO	NO	Gestore tariffe e utenti Gestore raccolta
19 22	Attivazione sportello on line. Prestazioni garantite: reclami, richieste di rettifica e rateizzazione pagamenti, richieste di attivazione, variazione e cessazione, richieste di ritiro rifiuti su chiamata, segnalazioni per disservizi, richieste di riparazione attrezzature Attivazione sportello fisico, in aggiunta o in alternativa a sportello on-line.	NO	NO	Gestore tariffe e utenti Gestore raccolta
20 22	Attivazione numero verde gratuito. Prestazioni garantite: richiesta informazioni (frequenza raccolte e spazzamento, tipologia rifiuti conferibili, calendario ritiri, modalità di conferimento, ubicazione e orari CCR, agevolazioni tariffarie e modalità ritiro compostiera, suggerimenti per riduzione rifiuti), segnalazione disservizi, prenotazione ritiri su chiamata, richiesta di riparazione attrezzature	SI	NO	Gestore tariffe e utenti Gestore raccolta
21	Tempo di attesa inizio conversazione pari a 240 sec.	NO	NO	
23 24 26	Termine di pagamento almeno 20 gg. solari dall'emissione del documento Attivazione di almeno una modalità di pagamento gratuita Emissione di almeno un documento di fatturazione per anno (max 6) Facoltà di pagamento semestrale, nel caso di fatturazione con frequenza annuale	SI	NO	Gestore tariffe e utenti
27	Facoltà di richiedere rateizzazione dei pagamenti, con applicazione di interessi di dilazione	SI	NO	Gestore tariffe e utenti
28	Detrazione degli importi non dovuti nel primo documento di riscossione disponibile o, in alternativa, rimessa diretta	SI	NO	Gestore tariffe e utenti
28.3	Rettifica importi non dovuti entro 120 gg. lavorativi dalla richiesta	NO	NO	Gestore tariffe e utenti
29 30	Ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio senza oneri aggiuntivi. Estensione del servizio domiciliare ad altre frazioni di rifiuti (stabilito dall'ETC se previsto nel Contratto di servizio) Deroghe e limitazioni (art. 29.5)	SI	NO	Gestore raccolta
31	Ritiro entro 15 giorni lavorativi dalla richiesta	NO	NO	Gestore raccolta
32	Definizione di una procedura per la segnalazione dei disservizi e la richiesta di riparazione delle attrezzature	SI	NO	Gestore raccolta
33 53.1	Intervento per la risoluzione del disservizio entro 5 gg. lavorativi (senza sopralluogo) e 10 gg. lavorativi (con sopralluogo) Intervento per la riparazione o la sostituzione dell'attrezzatura domiciliare entro 10 gg. lavorativi (senza sopralluogo) e 10 gg. lavorativi (con sopralluogo)	NO	NO	Gestore raccolta
35.1 35.2	Predisposizione mappatura delle aree di raccolta Predisposizione del Programma delle attività di raccolta e trasporto (frazione rifiuto, giorno e fascia oraria, strada)	SI	NO	Gestore raccolta
35.3 35.4 35.5 40	Predisposizione del Piano dei controlli periodici sullo stato di riempimento e corretto funzionamento dei contenitori stradali Indice di diffusione dei contenitori della raccolta stradale non sovra-riempiti	NO	NO	Gestore raccolta
36	Classificazione delle interruzioni (servizi non effettuati puntualmente e non ripristinati entro il tempo di recupero) Registrazione delle interruzioni	NO	NO	Gestore raccolta
37 38 39 41	Tempo di recupero dei servizi non effettuati (da 24 h a 72 h) Indice di puntualità Tempo di durata delle interruzioni (24 h)	NO	NO	Gestore raccolta

42	Predisposizione del Programma delle attività di spazzamento e lavaggio (giorno e fascia oraria, strada)	SI	NO	Gestore raccolta
43	Classificazione delle interruzioni (servizi non effettuati puntualmente e non ripristinati entro il tempo di recupero) Registrazione delle interruzioni	NO	NO	Gestore raccolta
44 45 46 47	Tempo di recupero dei servizi non effettuati (da 24 h a 72 h) Indice di puntualità Tempo di durata delle interruzioni (24 h)	NO	NO	Gestore raccolta
48	Attivazione numero verde gratuito con passaggio diretto a centralino di pronto intervento o operatore, disponibile H24	SI	NO	Gestore raccolta
49	Definizione della procedura di pronto intervento (rimozione rifiuti abbandonati che ostacolino la viabilità, generino situazioni di degrado o problemi igienico-sanitari, rimozione di rifiuti stradali in seguito a incidenti stradali, errato posizionamento o rovesciamento di contenitori). L'ETC può escludere, in relazione al Contratto di servizio, alcune casistiche di pronto intervento Arrivo sul luogo della chiamata entro 4 ore. Caratterizzazione del rifiuto e confinamento dell'area entro 4 ore dall'arrivo sul luogo della chiamata. Rimozione dei rifiuti entro 15 giorni lavorativi dalla messa in sicurezza dell'area	NO	NO	Gestore raccolta

4.2 SCHEMA DELLE GESTIONI

I Gestori sono gli operatori incaricati del servizio di gestione dei rifiuti urbani, ovvero i singoli servizi che lo compongono, ivi inclusi i Comuni che lo gestiscono in economia.

Ad oggi nei 90 Comuni del Bacino Vicenza il servizio rifiuti è gestito da 7 società. L'affidamento del servizio è avvenuto in modalità dirette in n. 5 casi, mentre n. 3 affidamenti derivano da gare. I suddetti affidamenti hanno scadenze diverse. Il raggiungimento del traguardo, entro il 2030, di affidamento del servizio ad un gestore unico, oltre ad essere un obbligo normativo, ha lo scopo di evitare la gestione frammentata e disomogenea fra i diversi Comuni.

Nell'ambito della presente Carta della Qualità si farà riferimento ai "Gestori" nei casi in cui ci si riferisca congiuntamente al Gestore della raccolta e al Gestore della tariffa e del rapporto con gli utenti.

Per gestione delle attività di raccolta si intendono le operazioni di raccolta (svolte secondo modelli differenti di organizzazione del servizio) e di trasporto dei rifiuti urbani verso impianti di trattamento, di smaltimento, di riutilizzo e/o recupero, nonché le attività di spazzamento (meccanizzato, manuale o misto) e di lavaggio delle strade e del suolo pubblico, svuotamento dei cestini e raccolta foglie.

Per gestione della tariffa e del rapporto con gli utenti si intendono le operazioni di emissione degli avvisi di pagamento, riscossione e accertamento, gestione del rapporto con gli utenti anche mediante sportelli dedicato o call center, gestione della banca dati degli utenti, dei crediti e del contenzioso, la promozione di campagne ambientali, le attività di prevenzione della produzione di rifiuti urbani.

Alto Vicentino Ambiente s.r.l. (di seguito anche “AVA”) è il gestore dei servizi di raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio strade, recupero e smaltimento.

Alto Vicentino Ambiente s.r.l. è una società a totale partecipazione pubblica di nr. 32 Enti Locali Soci. La sede legale della Società è in Schio (VI), via Lago di Pusiano, 4.

AVA è affidataria “*in house providing*” del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani in 31 Comuni Soci.

Alto Vicentino Ambiente s.r.l. ha conseguito e mantiene le seguenti certificazioni di qualità:

- UNI EN ISO 9001:2015
- UNI EN ISO 14001:2015
- EMAS
- UNI EN ISO 45001:2018

Il Contratto di servizio disciplina i rapporti tra AVA e ciascun Comune per l’esercizio dei servizi e definisce i rispettivi diritti e obblighi delle parti.



I Comuni serviti da Alto Vicentino Ambiente sono n. 31. Di seguito ne vengono riportati i dettagli:

Comune	Sede legale
Arsiero	Piazza F. Rossi, 6
Breganze	Piazza G. Mazzini, 49
Caltrano	Piazza Dante, 8
Calvene	Piazza Resistenza, 1
Carrè	Piazza IV Novembre, 5
Chiuppano	Piazza San Daniele, 1
Cogollo del Cengio	Piazza della Libertà, 1
Fara Vicentino	Piazza Arnaldi, 1
Laghi	Via Burgmann, 6
Lastebasse	Via Roma, 1
Lugo di Vicenza	Piazza XXV Aprile, 28
Malo	Via San Bernardino, 19
Marano Vicentino	Piazza Silva, 27
Monte di Malo	Via Europa, 14
Pedemonte	Via Longhi, 1
Piovene Rocchette	Via Libertà, 82
Posina	Via Sareo, 4
Salcedo	Via Roma, 4/c
San Vito di Leguzzano	Piazza Marconi, 7
Santorso	Piazza Aldo Moro, 8
Sarcedo	Via Roma, 17
Schio	Piazza Dello Statuto, 16
Thiene	Piazza Arturo Ferrarin, 1
Tonezza del Cimone	Viale dei Finanziari, 48
Torrebelvicino	Via Fogazzaro, 27
Valdastico	Largo Savoia 1
Valli del Pasubio	Via Bruno Brandellero
Velo d'Astico	Piazza IV Novembre, 5
Villaverla	Piazza Delle Fornaci, 1
Zanè	Via Mazzini, 21
Zugliano	Via Roma, 69

Il Gestore della tariffa e del rapporto con gli utenti è il Comune o Alto Vicentino Ambiente s.r.l., nei casi in cui il Comune abbia affidato alla Società la gestione dei rapporti con l'utenza.

Il sito web di AVA, alla pagina <https://altovicentinoambiente.it/utente/> (previa scelta del Comune d'interesse) indica per ciascun Comune il gestore della tariffa e del rapporto con gli utenti.

5. I SERVIZI EROGATI

5.1 DESTINATARI DEI SERVIZI

Sono destinatari dei servizi descritti nella presente sezione le utenze domestiche e le utenze non domestiche individuate ai sensi dell'allegato L-quinquies del D. Lgs 116/2020 per i rifiuti indicati nell'allegato L-quater del D. Lgs 116/2020 e che hanno aderito al servizio pubblico di raccolta dei rifiuti urbani, possessori di locali nel Comune di residenza.

5.2 SERVIZI DI RACCOLTA DIFFERENZIATA DEI RIFIUTI URBANI

La raccolta differenziata dei rifiuti urbani è effettuata mediante le seguenti modalità:

- Raccolta domiciliare (porta a porta);
- Raccolta zonale mediante contenitori stradali collocati stabilmente su suolo pubblico a servizio di più utenze o contenitori collocati temporaneamente su suolo pubblico;
- Servizi di raccolta a domanda individuale;
- Centri comunali di raccolta.

Le modalità di raccolta possono essere differenziate per le diverse frazioni di rifiuti e nelle diverse aree del territorio sulla base delle caratteristiche geografiche, della densità della popolazione servita nonché della prossimità di stoccaggi e impianti di trattamento.

5.2.1 RACCOLTA DOMICILIARE

La raccolta dei rifiuti in modalità domiciliare “porta a porta” è intesa come la raccolta nella via pubblica nel punto più prossimo all’abitazione, a condizione che i mezzi di raccolta e trasporto dei rifiuti possano accedervi in sicurezza. Qualora l’utenza non fosse raggiungibile dai mezzi, il Gestore della raccolta individua un luogo idoneo dove posizionare i sacchi o i contenitori. In alternativa, il Gestore della raccolta individua un luogo dove costituire un punto di raccolta zonale tramite il posizionamento fisso di contenitori carrellati a servizio delle utenze non raggiungibili.

La raccolta è effettuata secondo calendario prestabilito e comunicato agli utenti.

I contenitori per la raccolta differenziata dei rifiuti sono consegnati in comodato d’uso gratuito a tutte le utenze del territorio e devono essere tenuti secondo le regole del “buon padre di famiglia”. Non devono essere manomessi, imbrattati, modificati negli allestimenti o rimuovendo adesivi applicati dal Gestore.

A ciascun utente sono assegnati contenitori, distinti per colore e per volume, nei quali conferire le diverse tipologie di rifiuto. La consegna delle attrezzature viene effettuata dal Gestore della tariffa al momento dell’attivazione del servizio.



I contenitori per la raccolta differenziata dei rifiuti fino a 120 litri di volume sono consegnati presso gli sportelli del Gestore della tariffa.

Nel caso di attrezzature con volumetrie superiori rispetto a quelle standard assegnate alle utenze domestiche, il Gestore della raccolta provvede alla consegna delle stesse presso il domicilio dell'utente. La raccolta domiciliare può essere effettuata anche con imballaggi a perdere entro determinati limiti volumetrici e di peso.

L'utente deve posizionare i contenitori al piano terra dello stabile, nella parte esterna della recinzione, lungo il marciapiede o la strada pubblica, comunque su suolo pubblico o di uso pubblico accessibile ai mezzi della raccolta. I contenitori devono essere posizionati, la sera antecedente il giorno e ora stabiliti per la raccolta, in modo tale da non arrecare danno o intralcio alla circolazione veicolare e pedonale. Al termine della raccolta l'utente deve riportare il contenitore all'interno della proprietà privata.

La pulizia delle attrezzature di raccolta deve essere effettuata a cura dell'utente a cui sono assegnate. La manutenzione delle attrezzature in caso di rottura o la sostituzione delle stesse è a carico del Gestore della raccolta previa segnalazione dell'utente.

I dati di svuotamento delle attrezzature munite di chip sono archiviati dal Gestore della raccolta e trasmessi al Gestore della tariffa. I dati sono utilizzati per finalità di applicazione della tariffa o statistica.

Nel caso di conferimento di rifiuto non conforme (per natura o modalità di confezionamento), il Gestore della raccolta si astiene dal raccogliere il rifiuto, lasciando in prossimità del contenitore apposita indicazione, mediante adesivi di segnalazione. La segnalazione riporta i motivi del mancato ritiro e qualora il rifiuto non conforme risulti non rimosso a seguito della prima segnalazione, il Gestore della raccolta provvede comunque al suo prelievo, nel giorno di raccolta successivo, fatti salvi i maggiori tempi dovuti alla caratterizzazione dei rifiuti e alle procedure per l'irrogazione di eventuali sanzioni. Il Gestore della raccolta provvede alla raccolta del rifiuto oggetto del servizio che, per qualsiasi motivo (intemperie, atti di vandalismo, animali randagi, ecc.), si trovi sul suolo nell'area circostante il punto di conferimento.

5.2.2 RACCOLTA ZONALE

Il servizio di raccolta zonale viene effettuato mediante lo svuotamento di contenitori stradali collocati stabilmente su suolo pubblico.

I contenitori sono posizionati dal Gestore della raccolta in quantità adeguate al numero di utenti serviti. Ove possibile, al fine di facilitare il conferimento da parte degli utenti, i contenitori sono posizionati in "isole ecologiche" che raggruppano contenitori dedicati a diverse tipologie di rifiuto. Il Gestore della raccolta mette a disposizione degli utenti l'elenco dei contenitori di raccolta disponibili sul territorio servito.

Il posizionamento dei contenitori è stabilito tenendo conto della sicurezza degli utenti in fase di conferimento, della sicurezza dei mezzi di raccolta e in modo tale da non arrecare pregiudizio alla circolazione stradale.

Per alcune particolari tipologie di rifiuto (pile, farmaci, toner) i contenitori possono essere posizionati anche presso utenze commerciali o pubbliche, in posizioni di facile accesso agli utenti.

La manutenzione o sostituzione delle attrezzature è a carico del Gestore della raccolta.

Il Gestore della raccolta effettua il lavaggio dei contenitori zionali, interno ed esterno.

5.2.3 RACCOLTA ZONALE CON CONTENITORI COLLOCATI TEMPORANEAMENTE SU SUOLO PUBBLICO

La raccolta viene effettuata mediante il posizionamento temporaneo di cassoni su suolo pubblico, presso i quali le utenze possono conferire i rifiuti.

All'inizio di ciascun servizio, il Gestore della raccolta posiziona il cassone vuoto su suolo pubblico liberamente accessibile, assicurandone il successivo ritiro al termine del servizio stesso.

Il Gestore della raccolta effettua la custodia del cassone durante l'espletamento della raccolta, l'assistenza agli utenti e la verifica di eventuali non conformità del rifiuto conferito.

5.2.4 SERVIZI DI RACCOLTA A DOMANDA INDIVIDUALE

Il servizio di raccolta a domanda individuale viene erogato alle utenze che ne facciano domanda al Gestore della raccolta.

La richiesta di esecuzione del servizio deve essere effettuata al Gestore della raccolta. L'utente può indicare la data di esecuzione tra quelle rese disponibili. In caso di intervenuta indisponibilità dell'utente, quest'ultimo deve darne comunicazione al Gestore della raccolta con il preavviso di almeno n. 1 (uno) giorno lavorativo. In caso di mancato preavviso nei termini indicati, il servizio è considerato come eseguito e il Gestore della raccolta dà corso all'addebito del servizio all'utente, ove previsto.

Il servizio viene svolto presso il domicilio dell'utente, lungo la via pubblica nel punto più prossimo all'abitazione, a condizione che i mezzi di raccolta e trasporto dei rifiuti possano accedervi in sicurezza. Qualora l'utenza non fosse raggiungibile dai mezzi, il Gestore della raccolta individua il luogo idoneo dove l'utente deve posizionare i rifiuti.

Ciascun utente provvede a posizionare il rifiuto, al piano terra dello stabile, nella parte esterna della recinzione su suolo pubblico o di uso pubblico. I rifiuti devono essere posizionati la sera precedente il giorno di raccolta, in modo tale da non arrecare danno alla circolazione veicolare e pedonale.

Qualora il Gestore della raccolta rilevi la non conformità del rifiuto, per natura o per tipologia di confezionamento e per quantità rispetto a quella indicata nella richiesta di servizio, non effettua la raccolta, lasciando in prossimità del rifiuto apposite indicazioni. In caso di mancata effettuazione della raccolta, l'utente provvede al ritiro del rifiuto.

Il Gestore della raccolta rende note agli utenti le tipologie di rifiuto oggetto del servizio a domanda individuale, eventuali limitazioni alla quantità di servizi effettuabili per un singolo utente e alla quantità di rifiuti conferibili, nonché eventuali oneri a carico dell'utente.

5.2.5 CENTRI COMUNALI DI RACCOLTA (CCR)

I Centri Comunali di Raccolta sono aree presidiate e allestite dove si svolge unicamente attività di raccolta, mediante raggruppamento per frazioni omogenee, per il trasporto agli impianti di recupero o smaltimento.

I CCR integrano il servizio offerto mediante le raccolte ordinarie, garantendo la raccolta dei rifiuti urbani, sulla base dell'autorizzazione del sito. Ciascun CCR è dotato di idonei contenitori e/o container richiudibili e, se adibiti allo stoccaggio di rifiuti pericolosi, dotati dei necessari presidi ambientali e di sicurezza.

Il Gestore della raccolta rende note agli utenti le tipologie di rifiuti conferibili presso ciascun sito e le eventuali limitazioni quantitative per singolo conferimento o tipologia di rifiuto, nonché il calendario delle aperture. Il Gestore della raccolta assicura inoltre adeguata informazione agli utenti, con le modalità più idonee a garantire la tempestiva informazione degli stessi, di eventuali modifiche al calendario di apertura.

I CCR sono presidiati da un servizio operativo di gestione cui compete:

- l'identificazione degli utenti, anche con l'ausilio di sistemi automatizzati, al fine di verificare l'autorizzazione all'accesso;
- fornire istruzioni operative agli utenti finalizzate a garantire la sicurezza delle operazioni di conferimento dei rifiuti;
- la verifica del corretto conferimento dei rifiuti per tipologia e quantità.

All'interno dei CCR sono vietate:

- la cernita dei rifiuti conferiti a eccezione di quanto necessario per la preparazione al riutilizzo;
- ogni forma di asportazione, commercio e vendita dei rifiuti conferiti;
- ogni forma di riduzione volumetrica dei rifiuti.

5.2.6 MANIFESTAZIONI

Il servizio consiste nella raccolta e trasporto di rifiuti e nella pulizia dell'area interessata dalle manifestazioni, effettuate su suolo pubblico o aree di uso pubblico.

Il servizio di raccolta e pulizia viene effettuato, ove possibile, secondo percorsi e fasce orarie tali da non provocare rallentamenti al traffico, pericolo o disturbo per i cittadini.

Le modalità di intervento sono concordate preventivamente con il Comune e/o con gli organizzatori della manifestazione. Qualora richiesto, il Gestore della raccolta effettua, prima dell'inizio della manifestazione, la consegna dei contenitori (bidoni – cassonetti) per la raccolta differenziata dei rifiuti e il ritiro degli stessi al termine della manifestazione.

Durante la manifestazione e/o a manifestazione conclusa, il Gestore della raccolta effettua la raccolta dei rifiuti prodotti, ivi compresi quelli che, per qualsiasi motivo, si trovino al suolo nell'area circostante il punto di conferimento.

Qualora richiesta, la pulizia dell'area interessata dalla manifestazione viene effettuata, dopo il termine di quest'ultima, con operatori addetti allo spazzamento manuale e/o con mezzo autospazzatrice e/o con mezzo lavastrade.

5.2.7 COMPOSTAGGIO DOMESTICO

Il compostaggio domestico è un processo naturale per ricavare compost dagli scarti organici di cucina e del giardino. Il compost prodotto deve essere destinato esclusivamente alle proprie aree di pertinenza (area verde, orto, giardino) e non può essere conferito al servizio pubblico di raccolta.

Il *composter* deve essere utilizzato nei termini del Regolamento tariffario adottato dal Gestore della tariffa.

L'adesione al compostaggio domestico dà diritto alla riduzione della tariffa del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani. Il Gestore della tariffa svolge controlli in merito all'effettivo svolgimento del compostaggio domestico.

5.2.8 MICRORACCOLTA DI CEMENTO AMIANTO

Il servizio consiste nella raccolta, il trasporto e lo smaltimento di materiali contenenti amianto, permettendo alle utenze domestiche di smaltire tali rifiuti, in modesta quantità, derivanti, ad esempio, dalle coperture (servizio ordinario di microraccolta).

Il servizio riguarda anche gli abbandoni sul territorio di tali rifiuti.

5.3 SERVIZI DI SPAZZAMENTO

I servizi di spazzamento stradale sono effettuati secondo calendari predefiniti, con riferimento ad aree e percorsi preventivamente delimitati. Il Gestore della raccolta rende noti agli utenti i calendari di spazzamento e le aree presso cui il servizio viene svolto, assicurando la massima diffusione delle informazioni.

5.3.1 SPAZZAMENTO MANUALE

Il servizio consiste nelle attività di spazzamento manuale, raccolta di rifiuti abbandonati, svuotamento di cestini (ivi inclusa la sostituzione del sacchetto di contenimento), pulizia in genere di strade, piazze, marciapiedi, cigli stradali e vialetti pedonali.

Il servizio è effettuato da operatori dotati di idonei mezzi per il trasporto del rifiuto e delle attrezzature di lavoro.

5.3.2 SPAZZAMENTO MECCANIZZATO

Il servizio consiste nello spazzamento meccanizzato di marciapiedi, strade, piazze e aree pubbliche in aree preventivamente delimitate. Il servizio viene effettuato con spazzatrice meccanica e con l'eventuale assistenza di operatori a terra dotati di idonea attrezzatura, al fine di garantire la rimozione dei rifiuti presenti nelle zone non raggiungibili dalla spazzatrice.

5.3.3 PULIZIA DELLE ISOLE ECOLOGICHE

Il servizio consiste nella raccolta di rifiuti abbandonati, di qualsiasi natura, e nella pulizia delle aree su cui sono collocati i contenitori stradali (bidoni, cassonetti e campane) per la raccolta differenziata dei rifiuti.

Il Gestore della raccolta effettua la raccolta del rifiuto che, per qualsiasi motivo, si trovi sul suolo nell'area circostante l'isola ecologica. I rifiuti abbandonati al di fuori dei contenitori sono separati per tipologia e inseriti all'interno dell'apposito contenitore già presente presso l'isola. Ove ciò non sia possibile, il rifiuto raccolto è conferito all'impianto di recupero o smaltimento.

5.3.4 RACCOLTA DI RIFIUTI ABBANDONATI

Il servizio è effettuato mediante la raccolta, l'insaccamento e il trasporto a destino di rifiuti abbandonati su suolo pubblico.

A seguito della segnalazione ricevuta dal Comune o da utenti e che identifichi la tipologia, la quantità e l'ubicazione dei rifiuti abbandonati, il Gestore della raccolta organizza l'attività di raccolta con l'impiego del personale, dei veicoli e delle attrezzature necessarie all'espletamento del servizio.

Il Gestore della raccolta effettua la selezione e l'eventuale insaccamento del rifiuto presso il luogo di abbandono.

5.3.5 LAVAGGIO STRADALE

Il servizio consiste nel lavaggio del manto stradale di vie e piazze del suolo pubblico, in aree preventivamente delimitate. Il servizio viene effettuato con apposito mezzo.

Nel caso di interventi lungo vie e piazze dove è consentita la sosta di veicoli, il Comune provvede al posizionamento di apposita segnaletica di divieto, almeno 48 ore prima dell'inizio del servizio e al ritiro della stessa dopo l'esecuzione del lavaggio.

Il Gestore della raccolta registra le non conformità e le segnala al Comune, al fine di concordare le azioni correttive da attuare.

5.4 PULIZIA DELLE CADITOIE E DISOTTURAZIONE DELLE RETI FOGNARIE

5.4.1 PULIZIA CADITOIE

Il servizio consiste nella pulizia di griglie e cigli stradali posizionati su suolo pubblico.

Il servizio viene effettuato con apposito automezzo. Le acque reflue prodotte durante il servizio sono conferite per lo smaltimento presso impianto autorizzato.

Il servizio è effettuato secondo calendari preventivamente concordati con il Comune, con riferimento a quantità e percorsi preventivamente delimitati.

Nel caso in cui non sia possibile rimuovere o pulire la griglia ed effettuare la rimozione del rifiuto, il Gestore della raccolta registra le non conformità e le segnala al Comune, al fine di concordare le azioni correttive da attuare.

5.4.2 DISOTTURAZIONE RETI FOGNARIE E POZZI NERI

Il servizio consiste nella disotturazione di reti fognarie e pozzi neri. Il servizio è eseguito dal Gestore della raccolta esclusivamente su richiesta del Comune, in caso di emergenza di carattere igienico sanitario su suolo pubblico o presso utenze istituzionali (municipio, strutture socio assistenziali del Comune, scuole ecc.). Il servizio viene effettuato entro 5 giorni lavorativi dalla richiesta, salvo casi di particolare urgenza che sono svolti secondo la tempistica concordata con il Comune.

Il servizio viene effettuato con apposito automezzo. Le acque reflue prodotte durante il servizio sono conferite per lo smaltimento presso impianto autorizzato.

5.5 GESTIONE DEI RIFIUTI DEI MERCATI

Il Gestore della raccolta predispone le isole ecologiche per il deposito dei rifiuti nell'area interessata dal mercato, posizionando transenne, cartelli identificativi della tipologia di rifiuto e contenitori per la raccolta differenziata dei rifiuti.

Al termine del mercato il Gestore della raccolta provvede alla rimozione delle attrezzature posizionate, al ripristino dell'area, al trasporto dei rifiuti raccolti agli impianti di destino e alla sanificazione dei contenitori.

Il Gestore della raccolta provvede altresì alla raccolta dei rifiuti abbandonati al suolo nell'area circostante il punto di conferimento, allo spazzamento manuale e meccanico di marciapiedi, strade, piazze e aree pubbliche dell'area interessata dal mercato e allo svuotamento di cestini stradali collocati stabilmente o temporaneamente su suolo pubblico presso le aree di mercato.

5.6 MANCATA ESECUZIONE DEI SERVIZI

In caso di impossibilità di espletamento dei servizi per ragioni di forza maggiore, ivi compreso il caso in cui le condizioni climatiche impediscano il normale svolgimento degli stessi, il Gestore della raccolta comunica

tempestivamente al Comune l'impossibilità di esecuzione del servizio, concordando le modalità di recupero del mancato servizio.

Nel caso di modifiche alla programmazione dei servizi, il Gestore della raccolta assicura la diffusione delle informazioni agli utenti mediante i canali più idonei a raggiungere tempestivamente le categorie di utenti interessati (sito web, applicazioni dedicate, affissioni stradali o presso i centri comunali di raccolta).

Nel caso di proclamazione di scioperi da parte delle organizzazioni sindacali di settore, il Gestore della raccolta garantisce la preventiva e adeguata diffusione di informazione all'utenza circa la possibilità di mancata esecuzione dei servizi di raccolta, con garanzia di esecuzione dei servizi essenziali previsti dalla legge.

5.7 GESTIONE DELLA TARIFFA

Il Gestore della tariffa e del rapporto con gli utenti eroga i servizi connessi all'attività di gestione contrattuale del rapporto con gli utenti, tra cui:

- gestione delle pratiche di attivazione, variazione e cessazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani;
- emissione degli avvisi di pagamento agli utenti, l'incasso e la rendicontazione;
- gestione delle richieste di rettifica degli importi addebitati;
- emissione di solleciti di pagamento e gestione delle attività di riscossione;
- gestione delle attività di verifica delle dichiarazioni degli utenti ai fini dell'attivazione del servizio.

Compete al Comune la determinazione delle tariffe applicate in ciascun anno solare.

I contenuti degli avvisi di pagamento e la periodicità di riscossione sono disciplinati con deliberazioni dell'ARERA (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente), dell'Ente Territorialmente Competente, identificato nel Consiglio di Bacino "Vicenza" e del soggetto che determina la tariffa.

Il Gestore della tariffa invia il documento di riscossione almeno una volta all'anno, garantendo almeno due rate a scadenza semestrale, fermo restando per l'utente la facoltà di pagare in un'unica soluzione. Nel caso in cui sia previsto il pagamento rateale degli importi dovuti, il Gestore della tariffa allegnerà i relativi bollettini al documento di riscossione.

Nel documento di riscossione è specificato:

- l'utente intestatario degli immobili soggetti a tariffa;
- l'utenza/immobile soggetta a tariffa;
- periodo di occupazione/detenzione dell'immobile ed al quale fa riferimento ogni singola componente oggetto di fatturazione: parte fissa, parte variabile normalizzata e parte variabile puntuale;
- eventuali riduzioni applicate.

Il Gestore della tariffa garantisce all'utente almeno una modalità di pagamento gratuita. Qualora il Gestore della tariffa preveda una modalità di pagamento onerosa, non potrà essere addebitato all'utente un onere superiore a quello sostenuto dal Gestore stesso per l'utilizzo di detta modalità

6. ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO

I Gestori si impegnano a fornire agli utenti un'informazione chiara, completa e costante sulle modalità di fornitura dei servizi e loro eventuali modifiche, con particolare riguardo a:

- modalità di erogazione del servizio, ivi comprese le modifiche intervenute ai programmi delle attività di raccolta e spazzamento;
- tariffe applicate e modalità di emissione degli avvisi di pagamento;
- condizioni di fornitura;
- caratteristiche quali-quantitative dei servizi erogati.

Per garantire all'utente la costante informazione sulle modalità di prestazione dei servizi, nonché sulle procedure e iniziative che possano interessarlo, i Gestori utilizzano, tra gli altri, i seguenti strumenti:

- *contact center* telefonico;
- sito internet istituzionale;
- sportello On Line;
- applicazioni dedicate;
- canali social;
- avvisi di pagamento e allegati;
- comunicazioni radiofoniche, televisive o a mezzo quotidiani di stampa locali;
- opuscoli informativi;
- campagne informative con relativo materiale;
- incontri con l'utenza;
- campagne di educazione ambientale nelle scuole.

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

- sportelli fisici aperti al pubblico;
- *contact center* telefonico;
- Sportello On Line;
- corrispondenza;
- e-mail.



6.1 SPORTELLO FISICO

Presso gli sportelli fisici è possibile effettuare le seguenti attività:

- attivazione, variazione e cessazione del rapporto contrattuale;
- presentare reclami e richieste scritte di informazioni;
- richiedere informazioni riferite al rapporto contrattuale o al servizio;
- effettuare richieste di rateizzazione dei pagamenti;
- prenotare servizi di raccolta a domanda individuale;
- ritirare le attrezzature di raccolta domiciliare (chiavi, tessere, contenitori);
- richiedere la sostituzione di attrezzature di raccolta domiciliare;
- segnalare disservizi (mancate raccolte, rotture di attrezzature di raccolta zonale...);
- segnalare la presenza di rifiuti abbandonati.

Gli indirizzi e le modalità di accesso sono disponibili sul sito web del Gestore della Raccolta e trasporto e del Gestore della tariffa.

6.2 CONTACT CENTER TELEFONICO

Il *contact center* telefonico è accessibile attraverso il numero verde **800.189.777** (da rete fissa e mobile) dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 20:00 e il sabato dalle 8:00 alle 13:00. Il servizio non comporta costi a carico dell'utente.

Il *contact center* è accessibile anche con servizio mail all'indirizzo utenti@altovicentinoambiente.it

Tramite il *contact center* telefonico è possibile effettuare le seguenti attività:

- prenotare appuntamenti per l'accesso allo sportello fisico;
- effettuare richieste di variazione dell'indirizzo di spedizione degli avvisi di pagamento;
- richiedere informazioni riferite al rapporto contrattuale o al servizio;
- effettuare richieste di rateizzazione dei pagamenti;
- prenotare servizi di raccolta a domanda individuale;
- richiedere la sostituzione di attrezzature di raccolta domiciliare;
- segnalare disservizi (mancate raccolte, rotture di attrezzature di raccolta zonale...);
- segnalare la presenza di rifiuti abbandonati;
- ricevere le credenziali di accesso allo Sportello On Line (per le sole utenze non domestiche).

Il Gestore della Raccolta, per la segnalazione di situazioni di pericolo inerenti al servizio, mette a disposizione degli utenti il numero verde **800.189.222** (da rete fissa e mobile), attivo tutti i giorni, 24 ore al giorno. Il servizio non comporta costi a carico dell'utente.

Al numero di pronto intervento potranno essere formulate esclusivamente le seguenti richieste:

- 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;
- errato posizionamento o rovesciamento dei contenitori della raccolta stradale e di prossimità o dei cestini, nel caso in cui costituiscano impedimento alla normale viabilità.

6.3 SPORTELLO ON LINE

Lo Sportello On Line è accessibile previa autenticazione dell'utente che accede al servizio mediante SPID/Identità digitale per le utenze domestiche e credenziali (nome utente e password) per le utenze non domestiche.

Il rilascio delle credenziali di accesso per le utenze non domestiche è effettuato dal *contact center* telefonico.

L'accesso allo Sportello On Line è effettuato sulla pagina web istituzionale di AVA all'indirizzo <https://altovicentinoambiente.it/attivita/gestione-tariffa/sportello-on-line/>

Mediante lo Sportello On Line è possibile effettuare le seguenti attività:

- attivazione, variazione e cessazione del rapporto contrattuale;
- visualizzazione degli avvisi di pagamento;
- presentare reclami e richieste scritte di informazioni;
- richiedere informazioni riferite al rapporto contrattuale o al servizio;
- effettuare richieste di rateizzazione dei pagamenti;
- prenotare servizi di raccolta a domanda individuale;
- richiedere la sostituzione di attrezzature di raccolta domiciliare;
- segnalare disservizi (mancate raccolte, rotture di attrezzature di raccolta zonale...);
- segnalare la presenza di rifiuti abbandonati.

Sul sito internet dei Gestori e sullo Sportello On Line (anche senza autenticazione) sono inoltre presenti le seguenti informazioni:

- piano tariffario;
- delibere di approvazione del piano economico-finanziario e del piano tariffario;
- regolamento di utenza;
- modulistica.

6.4 CORRISPONDENZA POSTALE E E-MAIL

Possono essere richieste al Gestore della tariffa e del rapporto con gli utenti o al Gestore della raccolta, in base alla competenza, via posta ordinaria e via mail/pec le seguenti operazioni:

Tipologia operazione	Gestore della tariffa e del rapporto con gli utenti	Gestore della raccolta
Richiesta di attivazione, variazione e cessazione del rapporto contrattuale	X	
Presentazione di reclami e richieste scritte di informazioni	X	X
Presentazione di richieste di rateizzazione dei pagamenti	X	
Presentazione di richieste di informazioni	X	X
Segnalazione di disservizi	X	X
Richiesta di riparazione di attrezzature di raccolta domiciliare	X	

All'indirizzo web riportato al punto 6.3, senza autenticazione, è disponibile la modulistica, che potrà essere stampata e compilata.

La modulistica deve essere compilata in tutti i suoi punti. Le richieste non complete o mancanti degli allegati indicati come obbligatori non saranno accolte.

L'indirizzo postale e gli indirizzi mail a cui indirizzare la corrispondenza sono disponibili sul sito web del Gestore della Raccolta e trasporto e del Gestore della tariffa.

6.5 PARTECIPAZIONE

I Gestori si impegnano a garantire all'utente il diritto di partecipazione alla prestazione del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani.

L'utente può avvalersi del diritto di accesso agli atti amministrativi, previsto dalla Legge 241 del 07/08/1990.

L'utente ha inoltre il diritto di accesso alle informazioni aziendali e agli atti amministrativi mediante le procedure di Accesso Civico (D. Lgs 33/2013 e s.m.i.). L'accesso civico è uno strumento volto a favorire forme diffuse di controllo sul perseguimento delle funzioni istituzionali e sull'utilizzo delle risorse pubbliche e a promuovere la partecipazione al dibattito pubblico.

Le richieste di accesso agli atti ai sensi della Legge 241/90 e l'accesso civico devono essere trasmesse ai Gestori ai seguenti recapiti:

Gestore della raccolta:

Alto Vicentino Ambiente s.r.l.

Via Lago di Pusiano, 4 36015 Schio (VI)

info@altovicentinoambiente.it

comunicazione@pec.altovicentinoambiente.it

Gestore della tariffa e del rapporto con gli utenti:

Il Gestore della tariffa e del rapporto con gli utenti è il Comune o Alto Vicentino Ambiente s.r.l., nei casi in cui il Comune abbia affidato alla Società la gestione dei rapporti con l'utenza.

Il sito web di AVA, alla pagina <https://altovicentinoambiente.it/utente/> (previa scelta del Comune di riferimento) indica per ciascun Comune il gestore della tariffa e del rapporto con gli utenti.

6.6 VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

I Gestori si impegnano a eseguire indagini di "customer satisfaction", allo scopo di rilevare il grado di soddisfazione degli utenti sui servizi resi e per elaborare progetti di miglioramento della qualità dei servizi.

I risultati delle indagini sono resi noti ai cittadini attraverso opportune forme di comunicazione.

6.7 TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

I Gestori effettuano il trattamento dei dati personali ai sensi del Regolamento UE n. 679/2016 ("General Data Protection Regulation", in breve GDPR).

Il trattamento dei dati è effettuato per le seguenti finalità:

- attivazione, cessazione e variazione del servizio;
- emissione degli avvisi di pagamento e gestione delle attività finalizzate alla verifica del corretto adempimento dei pagamenti da parte dell'utente;
- esecuzione dei servizi a domanda individuale;
- gestione delle segnalazioni, delle richieste di informazione e dei reclami;
- adempimento a obblighi di legge;
- promozione dei servizi resi dai Gestori nell'ambito del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani.

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

Il trattamento dei dati personali può essere eseguito anche da soggetti terzi, nominati responsabili esterni del trattamento dai Gestori, che svolgano attività connesse, strumentali o di supporto nell'ambito del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani.

6.8 ULTERIORI ISTITUTI A TUTELA DEL CONTRIBUENTE

Limitatamente ai casi in cui sia attivo il tributo TARI, istituito ai sensi dell'art. 1 co. 639 e 651 della Legge 147/2013, la legge mette a disposizione del contribuente i seguenti istituti di tutela:

6.8.1 RAVVEDIMENTO OPEROSO

L'utente (contribuente) che, entro la scadenza fissata, abbia omesso, in tutto o in parte, il pagamento di un tributo, o non abbia correttamente adempiuto alla presentazione della dichiarazione, può avvalersi del ravvedimento operoso, a condizione che l'ufficio non abbia ancora contestato la violazione. In tal modo il contribuente può sanare spontaneamente la propria posizione versando il tributo maggiorato di sanzioni ridotte e interessi legali calcolati sui giorni di ritardo.

6.8.2 AUTOTUTELA

L'autotutela consiste nel potere dell'Amministrazione Pubblica di correggere o annullare i propri atti che in sede di riesame siano riconosciuti illegittimi o infondati.

6.8.3 DISPOSIZIONI IN MATERIA DI PROCESSO TRIBUTARIO

Nei casi in cui l'utente (contribuente) ritenga illegittima o infondata la pretesa della Pubblica Amministrazione può avviare l'iter del processo tributario, disciplinato dalla Legge 31/08/2023 n. 130, che si articola in tre gradi di giudizio:

- Corte di giustizia tributaria di primo grado;
- Corte di giustizia tributaria di secondo grado;
- Corte di Cassazione.

Gli atti che possono essere impugnati sono:

- avvisi di accertamento e liquidazione;
- ingiunzioni di pagamento;
- provvedimenti che negano la spettanza di agevolazioni e/o rimborsi;
- ogni altro atto che per legge sia autonomamente impugnabile davanti alle Commissioni tributarie.

6.8.4 RICORSO AL GARANTE NAZIONALE DEL CONTRIBUENTE

Il Garante Nazionale del Contribuente, istituito dalla Legge 27/07/2000 n. 212, come modificata dal D.Lgs. 30/12/2023 n. 220 opera in modo autonomo dall'Agenzia delle Entrate.

Il Garante Nazionale del Contribuente ha il compito di verificare, su segnalazione del contribuente, disfunzioni, irregolarità, scorrettezze, prassi amministrative anomale o irragionevoli, qualsiasi altro comportamento che possa pregiudicare il rapporto di fiducia necessario tra cittadini e amministrazione finanziaria.

7. DOCUMENTAZIONE DISPONIBILE

Il Gestore della raccolta e il Gestore della tariffa e del rapporto con gli utenti pubblicano e mantengono aggiornate sui propri siti web e sullo Sportello On Line le seguenti informazioni:

- Raccolta domiciliare: calendario di raccolta per filiera;
- Servizi a domanda individuale: tipologia di rifiuti conferibili, limitazioni e corrispettivi applicabili;
- CCR: tipologie di rifiuti conferibili e orari di apertura;
- Spazzamento: calendario di spazzamento;
- Gestione della tariffa: periodicità di emissione, termini di pagamento, strumenti di pagamento;
- Sportelli fisici: indirizzi, orari di ricevimento e modalità di accesso.



Carta della Qualità edita da:



Alto Vicentino Ambiente srl
Via Lago di Pusiano 4
Schio (VI)
www.altovicentinoambiente.it



NUMERO VERDE

800.189.777

Lun-ven: 8.00-20.00 | Sab:8.00-13.00

utenti@altovicentinoambiente.it



PRONTO INTERVENTO

800.189.222

24 su 24

per **rimozione rifiuti abbandonati** che causino
criticità a sicurezza, viabilità, condizioni
igienico sanitarie
ed **errato posizionamento o rovesciamento**
dei contenitori stradali che ostacolano la
viabilità