CONSIGLIO DI BACINO "BRENTA PER I RIFIUTI"

L.R. del Veneto n. 52 del 31 dicembre 2012
Sede: Bassano del Grappa (VI)

DELIBERAZIONE DELL'ASSEMBLEA DI BACINO

SEDUTA del **22/12/2022**
N. di Reg. 21/2022

OGGETTO: REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI (TQRIF) –APPROVAZIONE DELLA CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO INTEGRATO DEI RIFIUTI URBANI PER SINGOLA GESTIONE, AI SENSI DELL'ART.5 ALLEGATO A DELIBERA N.15/2022 ARERA.

L'anno **2022 (duemilaventidue)** il giorno **22 (ventidue)** del mese di **dicembre** alle ore **15:00** si è riunita l'Assemblea di Bacino "Brenta per i Rifiuti" per deliberare come da invito prot. n. 938/2022 del 13/12/2022, formulato dal Presidente del Consiglio di Bacino (ai sensi dell'art. 10 della «Convenzione per la costituzione ed il funzionamento del Consiglio di Bacino "Brenta per i Rifiuti" afferente il servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani nel territorio regionale,», stipulata in formato elettronico con ultimo repertorio n. 9269 degli atti del Segretario generale del Comune di Bassano del Grappa in data 31.10.2018).
La riunione ha luogo presso la sala riunioni di "Villa Rina", sita in Borgo Treviso – Cittadella (PD).

Sono presenti i sottoelencati componenti dell'Assemblea di Bacino:

ENTE	MILLESIMI	P - A	ENTE	MILLESIMI	P - A	ENTE	MILLESIMI	P - A
Asiago	11	P	Lusiana Conco	9	P	Santa Giustina in Colle	12	P
Bassano del Grappa	74	P	Marostica	24	A	Saonara	17	A
Borgoricco	15	A	Massanzago	10	P	Schiavon	5	P
Cadoneghe	28	A	Mestrino	19	A	Selvazzano Dentro	38	A
Campodarsego	24	P	Montegrotto Terme	19	A	Solagna	3	P
Campodoro	5	A	Mussolente	13	P	Teolo	15	P
Camposampiero	21	P	Nove	9	A	Tezze sul Brenta	22	P
Campo San Martino	10	A	Noventa Padovana	19	P	Tombolo	14	A
Carmignano di Brenta	13	P	Pianezze	4	P	Torreglia	11	P
Cartigliano	7	P	Piazzola sul Brenta	19	A	Trebaseleghe	22	P
Cassola	24	P	Piombino Dese	16	P	Valbrenta	9	P
Cervarese Santa Croce	10	P	Pove del Grappa	5	A	Veggiano	8	A
Cittadella	34	P	Pozzoleone	5	A	Vigodarzere	22	P
Colceresa	11	P	Roana	7	A	Vigonza	38	P
Curtarolo	12	P	Romano d'Ezzelino	25	P	Villa del Conte	10	P
Enego	3	A	Rosà	24	P	Villafranca Padovana	17	P
Fontaniva	14	P	Rossano Veneto	14	P	Villanova di Camposampiero	10	A
Foza	1	A	Rotzo	1	P			
Galliera Veneta	12	P	Rovolon	8	P			
Gallio	4	A	Rubano	27	A			
Galzignano Terme	8	A	Saccolongo	9	A			
Gazzo	7	A	San Giorgio delle Pertiche	17	P			
Grantorto	8	P	San Giorgio in Bosco	11	A			
Limena	13	A	San Martino di Lupari	23	P			
Loreggia	13	P	San Pietro in Gu	8	P			

	PRESENTI	SU TOTALE	QUORUM
ENTI	41	67	35
MILLESIMI	665	1.000	501

Presiede la seduta la Dott.ssa **Antonella Argenti**, in qualità di Presidente del Consiglio di Bacino "Brenta per i Rifiuti".
Assume la funzione di Segretario dell'Assemblea e verbalizza la Dott.ssa **Giuseppina Cristofani,** Direttore f.f..
Assiste il Revisore dei Conti: Dott. Roberto Poloniato
Scrutatori: Sindaco comune di Noventa Padovana, Sindaco Santa Giustina in Colle, Sindaco Piombino Dese.
PRESIEDE L'ASSEMBLEA DI BACINO — IL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DI BACINO
Dott.ssa ANTONELLA ARGENTI

Verbale letto, approvato e sottoscritto nella seguente composizione: facciate n.5- allegati n.7
IL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DI BACINO — IL DIRETTORE FACENTE FUNZIONI
Dott.ssa ANTONELLA ARGENTI — Dott.ssa GIUSEPPINA CRISTOFANI

Pubblicata nelle forme di legge

L'ASSEMBLEA DI BACINO
DEL CONSIGLIO DI BACINO "BRENTA PER I RIFIUTI"

VISTA la Convenzione per la costituzione ed il funzionamento del Consiglio di Bacino "Brenta per i rifiuti" afferente il servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani nel territorio regionale,», stipulata in formato elettronico con ultimo repertorio n. 9269 degli atti del Segretario generale del Comune di Bassano del Grappa in data 31.10.2018;

DATO ATTO che il Consiglio di Bacino si configura come Ente di governo del servizio pubblico di gestione integrata dei rifiuti ai sensi della normativa statale (art. 3-bis, co. 1-bis, decreto legge138/2011) e regionale (art. 3 legge regionale 52/2012);

RICORDATO che, ai sensi del comma 2 dell'art. 9 della Convenzione istitutiva, spetta all'Assemblea di Bacino la competenza in ordine alla vigilanza sulla corretta erogazione del servizio da parte dei Gestori;

RICHIAMATI:

- il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF), approvato con deliberazione Arera n. 15/2022/R/RIF avente ad oggetto la "regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani";

- la deliberazione dell'Assemblea di Bacino n. 13 del 29/04/22 con la quale è stato apporvato il Regolamento la deliberazione dell'assemblea n.5 del 17/06/2021 con la quale è stato adottato lo schema tipo di regolamento contenente, tra l'altro, la disciplina dell'autonomo avvio a recupero dei rifiuti simili da parte delle utenze non domestiche e la disciplina della tariffa avente natura corrispettiva;

- il Piano regionale Rifiuti approvato con DGR n. 988 del 9 agosto 2022, che all'All. A01, art. 24 comma 4 stabilisce che tra le competenze dei Consigli di bacino, a specificazione di quanto già previsto dall'art.3, comma 6, L.R., vi sia anche l'approvazione del regolamento di gestione dei rifiuti urbani unico per il bacino di competenza;

- la Deliberazione dell'Assemblea di Bacino n. 5 del 30.03.2022 con la quale è stato determinato il livello di qualità tecnica e contrattuale di partenza che deve essere rispettato dai gestori: ETRA S.p.A., SESA Società Estense Servizi Ambientali spa, SAVI servizi, Acegas Aps Amga spa e dai Comuni di Marostica, Colceresa, Pianezze, Noventa Padovana e Saccolongo nonchè i Comuni di Gallio, Foza, Lusiana-Conco, Roana, Rossano Veneto e Rotzo individuato con riferimento agli schemi definito all'art 3.1 del Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF) allegato alla deliberazione n.15/22 come segue:
  - schema I - livello qualitativo minimo per il Comune di Marostica, in regime di tributo e con gestore incaricato del servizio di raccolta, trasporto, spazzamento e lavaggio strade la ditta SESA Società Estense Servizi Ambientali spa;
  - schema I - livello qualitativo minimo per i Comuni di Colceresa e Pianezze, entrambi in regime di tributo e con gestore del servizio di raccolta, trasporto, spazzamento e lavaggio strade la ditta SAVI servizi (ora SESA spa);
  - schema I - livello qualitativo minimo per i Comuni di Noventa Padovana e Saccolongo, entrambi in regime di tributo e con gestore del servizio di raccolta, trasporto, spazzamento e lavaggio strade la ditta Acegas Aps Amga spa;

- schema I - livello qualitativo minimo per i Comuni di Gallio, Foza, Lusiana-Conco, Roana, Rossano Veneto e Rotzo, in considerazione del percorso di convergenza e delle determinazioni riguardanti il prossimo passaggio a regime tariffario a corrispettivo e con gestore del servizio di raccolta, trasporto, spazzamento e lavaggio strade la ditta ETRA spa;
- schema II - livello qualitativo intermedio per i tutti i restanti Comuni in regime tariffario a corrispettivo e con gestore del servizio di raccolta, trasporto, spazzamento e lavaggio strade la ditta ETRA spa.

PRESO ATTO che nei Comuni di Colceresa e Pianezze è subnetrato il gestore SESA spa e che per i Comuni di Gallio, Foza, Lusiana-Conco, Roana, e Rotzo si è utilmente concluso il passagio da regime tariffario a tributo a regime corrispettivo e che pertanto detti Comuni rientrano nello schema già assegnato al Gestore competente ETRA spa;

CONSIDERATO che il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF), approvato con deliberazione ARERA n. 15/2022/R/RIF avente ad oggetto la "regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani", il quale stabilisce all'art. 5 che "L'Ente territorialmente competente approva per ogni singola gestione un'unica Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani: a tal fine, in caso di pluralità di gestori dei singoli servizi, l'Ente territorialmente competente integra in un unico testo coordinato i contenuti delle Carte di qualità predisposte dai singoli gestori ciascuno per i servizi di rispettiva competenza";

RILEVATO che la Carta della Qualità dei Servizi è uno strumento con il quale gli enti pubblici forniscono ai cittadini informazioni relative ai servizi offerti e si assumono una serie di impegni nei confronti della propria utenza con riguardo alle prestazioni erogate;

TENUTO CONTO

- che con nota prot. n. 797 del 25/10/2022 sono stati invitati tutti i gestori e comuni sopra individuati a proporre una proposta di carta di qualità;
- che tutti gli interessati sono stati assistiti dal personale del Consiglio di Bacino nella produzione della proposta mediante condivisione di schemi di lavoro unitari;
- che, per le situazioni più complesse e su richiesta sono stati avviati tavoli tecnici di confronto per la redazione della Carta Qualità del Servizio, oggetto d'approvazione del presente provvedimento;

DATO ATTO

- che con nota prot. n 944 del 13/12/2022 sono state informate le Associazioni di tutela dei Consumatori del territorio, nonché sono state rese disponibili le proposte di carta di qualità mediante link dedicato, per eventuali ulteriori considerazioni sulle Carta Qualità;
- che nei termini assegnati non sono pervenute osservazioni agli atti;

VISTI i seguenti documenti, resi disponibili a mezzo WEB e allegati alla presente deliberazione:

A) Carta della qualità per il gestore ETRA spa
B) Carta della qualità per il gestore ETRA spa e il Comune di Rossano Veneto
C) Carta della qualità per il gestore SESA spa e il Comune di Colceresa
D) Carta della qualità per il gestore SESA spa e il Comune di Pianezze
E) Carta della qualità per il gestore SESA spa e il Comune di Marostica
F) Carta della qualità per il gestore AcegasApsAmga spa e il Comune di Noventa Padovana
G) Carta della qualità per il gestore AcegasApsAmga spa - Giacomo Brodolini Società Cooperativa ARLe il Comune di Saccolongo

VERIFICATO che i documenti proposti sono coerenti con gli indirizzi già assunti dall'Assemblea;

CONSIDERATO che la Carta della qualità dei servizi, secondo i testi elaborati, contribuisce al raggiungimento degli obiettivi fissati dalle sopra ricordate disposizioni normative costituendo, da

una parte uno strumento valido per aiutare l'utenza a orientarsi tra gli adempimenti fiscali e per ottenere tutte le informazioni necessarie al fine di tutelare i propri diritti, dall'altra un'assunzione di responsabilità per i gestori coinvolti con particolare riguardo alla trasparenza e all'efficienza delle prestazioni offerte, con l'impegno di miglioramento e ottimizzazione dei servizi erogati all'utenza;

VISTA la delibera di Comitato Istituzionale n. 23 del 15/12/2022 con la quale è stata formulata la proposta all'Assemblea di approvazione delle carte della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani come sopra citate;

ASSUNTE d'uffico piccole modifiche lessicali segnalate vie brevi e non incidenti sui contenuti degli schemi visionati;

RITENUTA la competenza dell'Assemblea;

Tutto ciò premesso,

L'ASSEMBLEA

VISTA la Legge Regionale 31 dicembre 2012, n. 52 e s.m.i.;

VISTA la D.G.R.V. n. 13 del 21 gennaio 2014;

VISTA la D.G.R.V. n. 1117 dell' 1 luglio 2014;

VISTO il D.Lgs. 152/2006 e ss.mm.ii.;

VISTO il D.Lgs. 267/2000 recante "Testo Unico delle leggi sull'Ordinamento degli Enti Locali" e ss.mm.ii.;

ACQUISITO il parere espresso ai sensi dell'art. 49 del D.Lgs. n. 267/2000 sulla proposta della presente Deliberazione;

VISTO l'esito della votazione che si riporta:

VISTI gli esiti della discussione che si riportano nel verbale della seduta redatto ai sensi dell'art. 10 comma 4 della Convenzione e ritenuto di approvarli;

VISTO l'esito della votazione che si riporta:

	PRESENTI	**FAVOREVOLI**	**CONTRARI**	**ASTENUTI**	**QUORUM**
ENTI	41	41	0	0	22
			0	0	
MILLESIMI	665	665	0	0	334

DELIBERA

1. di approvare la Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani come allegate alla presente deliberazione:
   A) Carta della qualità per il gestore ETRA spa
   B) Carta della qualità per il gestore ETRA spa e il Comune di Rossano Veneto
   C) Carta della qualità per il gestore SESA spa e il Comune di Colceresa
   D) Carta della qualità per il gestore SESA spa e il Comune di Pianezze
   E) Carta della qualità per il gestore SESA spa e il Comune di Marostica
   F) Carta della qualità per il gestore AcegasApsAmga spa e il Comune di Noventa Padovana

G) Carta della qualità per il gestore AcegasApsAmga spa - Giacomo Brodolini Società Cooperativa ARL e il Comune di Saccolongo;

2) di demandare al Comitato di Bacino l'approvazione di eventuali modifiche e aggiornamenti alla Carta qualità del servizio previa istruttoria del Direttore, fatta salva l'approvazione da parte dell'Assemblea per il passaggio ad uno schema migliorativo di qualità tecnica e contrattuale (di cui all'art 3 TQRIF);

3) di dare mandato al Direttore di trasmettere la presente deliberazione e relativo allegato ai gestori ETRA S.p.A., SESA, GIACOMO BRODOLINI SOCIETÀ COOPERATIVA ARL, ACEGAS – APS AMGA spa e ai Comuni di ROSSANO Veneto, Colceresa, Marostica Noventa Padovana, Pianezze, e Saccolongo e di provvedere all'assunzione di ogni atto conseguente all'adozione del presente provvedimento.

IL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DI BACINO
Dott.ssa ANTONELLA ARGENTI
con firma digitale

Parere in ordine alla regolarità tecnica:
Si esprime parere favorevole.
Cittadella, 19/12/2022
IL DIRETTORE
Dott.ssa Giuseppina Cristofani
con firma digitale

Colui che presiede l'Assemblea propone di dichiarare la presente Deliberazione immediatamente eseguibile, a motivo dell'urgenza di provvedere. L'Assemblea approva l'immediata eseguibilità del provvedimento, ai sensi dell'art. 134, comma 4, del D.lgs. 18.08.2000, n. 267, a seguito di separata votazione palese, con il seguente esito:

	PRESENTI	**FAVOREVOLI**	**CONTRARI**	**ASTENUTI**	**QUORUM**
ENTI	41	41	0	0	22
			0	0	
MILLESIMI	665	665	0	0	334

CONSIGLIO DI BACINO BRENTA PER I RIFIUTI

ETRA SPA

CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

Approvata con delibera dell'Assemblea di Bacino n.__ del 22/12/2022

in vigore dal 01/01/2023

Sommario

1 Definizioni 4
2 Premessa 5
3 Il Gestore 6
4 Schema regolatorio 6
5 Validità della carta 6
6 Principi fondamentali 7
7 Descrizione dei servizi 9
8 Standard di qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani 11
8.1 Cause di mancato rispetto degli standard 11
9 Attivazione, variazione e cessazione del servizio 12
9.1 Attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani 12
9.2 Variazione e cessazione del servizio 12
9.3 Consegna attrezzature 13
10 Punti di contatto con il Cliente 13
10.1 Sportello fisico 13
10.2 Servizio telefonico 14
10.3 Sito internet 14
10.4 Posta e telefax 15
10.5 Facilitazioni per clienti particolari 15
11 Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti 15
11.1 Modalità e periodicità di pagamento 15
11.2 Morosità e rateizzazioni 15
11.3 Procedura di rettifica degli importi addebitati 16
11.4 Tardiva/mancata/errata comunicazione della dichiarazione di attivazione o variazione dell'occupazione o conduzione 17
12 Servizi di ritiro su chiamata 17
13 Interventi per disservizi e per riparazioni delle attrezzature per la raccolta domiciliare 17
13.1 Modalità per la segnalazione di disservizi 17
13.2 Procedura delle richieste di riparazione 18
14 Continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto 19
14.1 Continuità del servizio di raccolta e trasporto 19
14.2 Contenitori della raccolta stradale e di prossimità 19
15 Continuità e regolarità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade 19
15.1 Continuità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade 19
16 Sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani 20
16.1 Servizio di Pronto intervento 20
17 Reclami, richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati 21

17.1 Procedura di reclamo scritto 21
17.2 Procedura di richieste scritte di informazioni 21
Allegato A - TABELLA RIASSUNTIVA 23

1 Definizioni

Nel presente documento si applicano le seguenti definizioni:

- **attivazione**: è l'avvio del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani;
- **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;
- **comunicazione obbligatoria**: la comunicazione che l'utente è tenuto a fornire al Gestore per l'attivazione del servizio rifiuti relativamente ai locali e/o aree che integrano il presupposto di legge per l'effettuazione del servizio e l'obbligo di contribuire al suo pagamento secondo il principio «chi inquina paga». Essa è dovuta sia al momento del sorgere di tale presupposto, che in caso di variazione degli elementi che determinano la tariffa che in caso di cessazione del presupposto.
- **contenitore sovra-riempito**: è il contenitore il cui volume risulta saturato, impedendo ulteriori conferimenti da parte dei Clienti;
- **data di consegna:** è la data di consegna al Cliente delle attrezzature per la raccolta, quali ad esempio, i mastelli o i sacchetti nel caso di raccolta domiciliare o le tessere di identificazione del Cliente in presenza di contenitori della raccolta stradale/di prossimità ad accesso controllato;
- **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;
- **gestore:** è il soggetto che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero i singoli servizi che lo compongono;
- **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;
- **reclamo scritto**: è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale il cliente, 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;

- **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, nonché l'attività di gestione tariffe e rapporto con i clienti;
- **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. Il Cliente 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;
- **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;
- **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.

Per quanto non espressamente disposto nel presente articolo, si applicano le definizioni previste dalla regolazione dell'ARERA e le norme vigenti in materia.

2 Premessa

La Carta della qualità del Servizio di Gestione dei Rifiuti (di seguito Carta del Servizio) è stata introdotta nella legislazione italiana nel 1994 con lo spirito di istituire tra erogatori dei servizi pubblici e cittadini un rapporto di tipo "contrattuale", al fine di aumentare il coinvolgimento dei cittadini stessi e la loro capacità di valutazione degli standard del servizio offerto.

Il Gestore del servizio pubblico, attraverso la Carta del Servizio, si impegna quindi a rispettare i principi e le regole in esso indicati e a garantire al cliente il mantenimento, nonché il miglioramento, della qualità dei servizi erogati, sulla base degli standard individuati con il Consiglio di Bacino.

Il cliente, dal canto suo, sulla base di quanto dichiarato nella Carta del Servizio, ha l'opportunità di interagire con il Gestore, verificando la rispondenza tra il livello di servizio dichiarato dall'Azienda e quello effettivamente erogato, fornendo suggerimenti per migliorarlo e renderlo completo.

Il presente documento viene redatto in conformità a quanto disposto dalla delibera 15/2022/R/rif di ARERA ed è stato emesso nel rispetto della normativa di seguito indicata:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"*(c.d. direttiva Ciampi);*;
- Decreto Legislativo n. 286/1999 art. 11 "*Fattori di qualità del servizio e standard minimi di continuità e regolarità";*;
- Decreto Legislativo n. 152/2006 "Norme in materia ambientale", parte quarta "Norme in materia di gestione dei rifiuti e di bonifica dei siti inquinati";
- Legge n. 244/2007 (legge finanziaria per il 2008) art. 2 comma 461;
- Decreto Legislativo n. 116/2020;
- Delibera ARERA n. 444/2019/R/rif (TITR);
- Legge regionale 52/12, recante nuove disposizioni per l'organizzazione del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani;

La Carta di Servizio è disponibile per tutti i clienti agli sportelli del Servizio Clienti distribuiti sul territorio e sul sito internet di Etra (www.etraspa.it).

3 Il Gestore

Etra, il cui acronimo sta per Energia Territorio Risorse Ambientali, nasce nel 2006 dall'aggregazione di tre aziende - Altopiano Servizi (Asiago), Brenta Servizi (Bassano), SeTA (Vigonza) - al fine di garantire una maggiore stabilità e solidità nell'erogazione dei servizi.
Oggi Etra è un'azienda multiservizi, a totale proprietà pubblica, che si occupa della gestione del servizio idrico integrato e della gestione dei rifiuti, nonché di realizzare nuove opere, su incarico dei 70 Comuni soci o dei Consigli di Bacino in cui essi sono raggruppati per legge. Le sue attività si svolgono nel bacino del fiume Brenta, su un territorio vasto circa 1.700 km^2, che si estende dall'Altopiano di Asiago ai Colli Euganei, comprendendo l'area del bassanese, l'Alta padovana e la cintura urbana di Padova.

4 Schema regolatorio

Lo Schema Regolatorio, ai sensi della Delibera n. 15/2022/R/rif, stabilisce gli obblighi di qualità che devono essere rispettati dal Gestore o dai gestori dei servizi a partire dal 1° gennaio 2023 e per tutta la durata del Piano Economico Finanziario, quindi per gli anni 2023, 2024 e 2025.

Lo Schema Regolatorio determinato dal Consiglio di bacino Brenta per i Rifiuti, con Delibera di Assemblea n. 5/22 del 30/03/2022 è il secondo.

5 Validità della carta

Il presente Schema di Carta della Qualità ha validità dalla data di approvazione da parte del Consiglio di Bacino Brenta per i rifiuti, per tutta la durata dell'affidamento, nel rispetto del principio di continuità del servizio pubblico di gestione dei rifiuti urbani.

Le revisioni apportate alla Carta, approvate dall'Ente Territorialmente Competente, sono tempestivamente portate a conoscenza dell'utenza.

6 Principi fondamentali

I principi fondamentali di seguito enunciati rappresentano le linee guida che Etra intende seguire nello svolgimento quotidiano delle proprie attività. Tutto ciò si traduce, sul piano pratico, in impegni puntuali e precisi che Etra si impegna a rispettare e in alcune richieste di collaborazione rivolte ai cittadini, nel comune intento di migliorare la qualità dell'ambiente.

Eguaglianza e imparzialità di trattamento

L'erogazione del servizio è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi.
Nell'erogazione dei servizi, il Gestore si impegna a non compiere alcuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione e opinione politica, garantendo la parità di trattamento a tutti i Clienti.
È inoltre garantita la parità di trattamento del servizio prestato tra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie o fasce di Clienti, nei limiti resi possibili dalle caratteristiche tecniche e funzionali del modello gestionale ed organizzativo del servizio in vigore.
Il Gestore si impegna a fornire una particolare attenzione, nell'erogazione dei servizi, nei confronti delle persone disabili, degli anziani, delle donne in evidente stato di gravidanza, dei clienti stranieri e di appartenenti a fasce sociali deboli.
A tale scopo il Gestore provvede a:

- ridurre al minimo l'attesa agli sportelli per le persone disabili e le donne in evidente stato di gravidanza;
- favorire il pagamento rateizzato delle fatture di importo elevato.

Il Gestore ispira il proprio comportamento nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. In funzione di tale obbligo devono essere comunemente interpretate le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio.

Continuità del servizio

Il Gestore si impegna a erogare un servizio continuo, regolare e senza interruzioni secondo le modalità previste dal contratto di servizio concordato con l'Ente affidatario, fatti salvi casi di forza maggiore non dipendenti dal Gestore stesso. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, il Gestore provvede ad adottare misure volte ad arrecare ai Clienti il minor disagio possibile e a fornire agli stessi tempestive informazioni sulle motivazioni e durata di tali disservizi.

In caso di sciopero si applicano le disposizioni della L. 12/6/1990, n. 146 recante le norme sull'esercizio del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali e sulla salvaguardia dei diritti della persona costituzionalmente tutelati.

Partecipazione

Per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio e per favorire la collaborazione nei confronti del Gestore viene garantita la partecipazione del Cliente, singolo o rappresentato, alla prestazione del servizio.

Il Gestore favorisce il coinvolgimento e la partecipazione del Cliente nella fase di valutazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio sia per favorire la collaborazione ai fini del miglioramento della qualità.
Il cliente ha diritto a richiedere al Gestore tutte le informazioni che lo riguardano. Può inoltre avanzare proposte e suggerimenti e inoltrare reclami al Gestore. Per gli aspetti di relazione con i Clienti, il Gestore garantisce l'identificabilità del personale e individua i responsabili delle strutture.

Cortesia

Il Gestore garantisce al Cliente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo. A tal fine i dipendenti sono tenuti ad agevolare il Cliente nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi, a soddisfare le sue richieste, ad indicare le proprie generalità (sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche) e a dotarsi di tesserino di riconoscimento visibile durante lo svolgimento dell'attività sul territorio.

Efficienza ed efficacia

Il Gestore s'impegna a perseguire, in maniera continuativa, obiettivi di miglioramento dell'efficienza, efficacia ed economicità dei servizi, anche adottando soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.
Il Gestore provvede, altresì, alla graduale e possibile informatizzazione, riduzione e semplificazione delle procedure adottate, onde limitare progressivamente gli adempimenti formali richiesti ai Clienti.
È prevista, inoltre, la rilevazione periodica degli standard di qualità del servizio fornito, mediante l'adozione di idonei strumenti.

Qualità, Tutela Ambientale e Tutela della Salute e Sicurezza dei Lavoratori

Il Gestore, nello svolgimento del servizio, garantisce in ogni attività la tutela dei cittadini nonché la salvaguardia dell'ambiente e della salute e sicurezza dei propri lavoratori.
A tal fine, il Gestore, mediante l'applicazione di procedure, garantisce l'attuazione di un Sistema di Gestione per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza tendente al miglioramento continuo delle prestazioni e che assicuri la soddisfazione delle legittime esigenze ed aspettative dei Clienti, il rispetto dell'ambiente, la conformità alle norme ambientali, la prevenzione e la riduzione dell'inquinamento, tramite il monitoraggio di parametri qualitativi del servizio, e la salvaguardia della salute e sicurezza dei lavoratori.
Il Gestore si impegna a conseguire e mantenere la certificazione dei propri sistemi di gestione della qualità, dell'ambiente e della salute e sicurezza sul lavoro secondo le norme ISO.
I Clienti, da parte loro, dovranno contribuire alla qualità del servizio adottando comportamenti rispettosi dell'ambiente e del pubblico decoro.

Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Il Gestore pone la massima attenzione alla semplicità, chiarezza e comprensibilità del linguaggio utilizzato nei rapporti con i Clienti e ne controlla l'efficacia.

Privacy

Il Gestore si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali dei Clienti avvenga nel rispetto della normativa vigente, in particolare del Regolamento UE 2016/679 e del D.Lgs n. 196/2003 e smi, in conformità alle informazioni rese loro ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679 e disponibili sul sito internet di Etra (www.etraspa.it). Il Gestore ha nominato un Responsabile della Protezione dei Dati (DPO), contattabile all'indirizzo email dpo@etraspa.it o

tramite posta all'indirizzo: via del Telarolo 9 – 35013 Cittadella (PD). I Clienti, in qualità di soggetti interessati, hanno diritto, secondo quanto previsto dagli artt. 15 e seguenti del Regolamento UE 2016/679, di richiedere al Gestore, titolare del trattamento, l'accesso ai propri dati personali, la loro rettifica e cancellazione, la portabilità dei dati, la limitazione del trattamento o di opporsi allo stesso. Per l'esercizio dei propri diritti i Clienti possono scrivere al DPO tramite i contatti sopra indicati o all'ufficio privacy tramite l'indirizzo email privacy@etraspa.it.

7 Descrizione dei servizi

Nell'ambito della gestione dei rifiuti, Etra offre ai Comuni del proprio territorio i seguenti servizi:

a) Servizi di raccolta:

La raccolta differenziata dei rifiuti urbani può avvenire mediante le seguenti modalità:

- porta a porta (domiciliare);
- svuotamento di attrezzature stradali multiutenza (contenitori o press container superficiali e/o interrati di diversa volumetria ubicati sul territorio);

Le modalità di raccolta per le diverse zone servite sono specificate nel contratto di servizio con l'Ente affidatario, nella relazione di accompagnamento al Piano Finanziario e sono comunicate ai Clienti tramite la distribuzione dei calendari di raccolta o di comunicazioni specifiche.
I Clienti che effettuano compostaggio e godono dell'agevolazione tariffaria, qualora prevista, non possono usufruire del servizio di raccolta del rifiuto umido.

Raccolta porta a porta

Il conferimento dei rifiuti deve avvenire esclusivamente utilizzando i contenitori forniti dal Gestore per le frazioni previste, la cui cura è a carico del Cliente. Inoltre, il conferimento deve avvenire la sera prima del giorno di raccolta ed in suolo pubblico, in un punto accessibile e con possibilità di manovra ai mezzi della raccolta e visibile anche in condizioni climatiche avverse.
Le operazioni di raccolta dovranno avvenire in condizioni di sicurezza da parte dei mezzi e degli addetti.
Il Cliente riceve i contenitori tramite consegna a domicilio.
In ogni caso il Cliente, per la frazione del rifiuto umido per il quale non è previsto il contenitore carrellato, è tenuto a conferire il rifiuto prodotto solo all'interno del contenitore e in modo che il peso non sia superiore ai 15 kg, così da permettere all'operatore una movimentazione manuale nel rispetto delle prescrizioni del Testo Unico per la Sicurezza.

Raccolta mediante contenitori posizionati su strade o aree pubbliche

E' il modello organizzativo di riferimento per il contesto collinare/montano per la raccolta dei rifiuti urbani prevede l'impiego di contenitori stazionari di grande volumetria (2.400 - 3.200 litri) per il rifiuto residuo e le frazioni riciclabili secche e contenitori carrellati (240 litri) per l'umido, posizionati in punti strategici del territorio, dove l'utente porta e conferisce i propri rifiuti.
Nel rispetto della tariffazione puntuale, il conferimento del rifiuto secco residuo nell'apposito contenitore avviene solo previa identificazione dell'utente mediante l'apposita eco tessera.

Tutti i contenitori del secco residuo sono equipaggiati con un dispositivo elettronico in grado di autorizzare/non autorizzare il conferimento da parte degli utenti, di conteggiare il numero di conferimenti effettuati, nonché di gestire e comunicare al gestore le situazioni di criticità; tutti questi accorgimenti consentono di monitorare in tempo reale la funzionalità di ogni singolo contenitore e il

loro grado di riempimento, dando così la possibilità di intervenire tempestivamente in caso di criticità, ovvero di pianificare gli interventi operativi in base alle effettive necessità di ogni singolo punto di raccolta.

b) Gestione dei centri di raccolta

Il Centro di raccolta è un'area attrezzata, gestita e controllata da personale autorizzato in cui le utenze domestiche iscritte al servizio possono conferire i rifiuti urbani prodotti.

I Clienti del servizio possono accedere al Centro di raccolta e conferire rifiuti solo negli orari di apertura dello stesso con mezzi che non determinino danni o disturbo alla normale attività del centro. Le diverse tipologie di rifiuto sono conferite in modo differenziato, in zone delimitate del Centro di raccolta, di norma all'interno di contenitori specificatamente adibiti.

L'ubicazione dei Centri di raccolta, le tipologie di rifiuti conferibili, le modalità di conferimento degli stessi, nonché gli orari di apertura, sono riportati nei calendari della raccolta e disponibili sul sito internet di Etra (www.etraspa.it).

In caso in cui l'accesso al centro di raccolta o ad attrezzature multiutenza a conferimento controllato sia regolato da tessera eco card, il servizio sarà reso disponibile al massimo entro le 48h dalla data di consegna della stessa.

c) Spazzamento e pulizia del territorio

Rientrano nell'attività di pulizia e lavaggio del suolo pubblico: spazzamento manuale e meccanizzato, lavaggio delle strade e del suolo pubblico, svuotamento dei cestini gettacarte, deiezioni animali, raccolta foglie e rifiuti abbandonati.

d) Servizio di fatturazione e gestione del recupero del credito

Rientrano in questo servizio le attività di emissione delle fatture, di recupero del credito e di gestione di eventuali contestazioni.

e) Servizi di front office e call center

Rientrano in questo servizio le attività in capo allo sportello fisico e al servizio telefonico.

Lo sportello fisico permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. Il Cliente può altresì richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto.

Il servizio telefonico 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

Per maggiori informazioni consultare il sito www.etraspa.it

8 Standard di qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani

La valutazione della qualità del servizio si fonda sull'analisi dei cosiddetti "fattori di qualità" ovvero di quegli aspetti del servizio stesso che, se realizzati in un determinato modo, consentono di raggiungere la soddisfazione del Cliente.

Per avviare un processo di continuo miglioramento della qualità del servizio, tuttavia, non è sufficiente identificare quelli che sono i fattori di qualità che caratterizzano il servizio, ma è necessario, dapprima, individuare, in corrispondenza di ciascun fattore, gli indicatori di qualità ossia le variabili quantitative o qualitative che meglio sono in grado di rappresentare i fattori di qualità e ne consentono la concreta misurazione, e in seconda istanza, individuare per ciascun indicatore prescelto lo standard di qualità (o livello di servizio promesso) che il soggetto che eroga il servizio si impegna a rispettare.

Lo standard ha essenzialmente due funzioni:

- costituisce un obiettivo dinamico in un processo virtuoso di continuo miglioramento della qualità del servizio;
- rappresenta un elemento di informazione trasparente nei confronti del cittadino/Utente sul livello garantito di qualità del servizio.

Si precisa che gli standard qualitativi che il Gestore si impegna a rispettare, di seguito illustrati, devono intendersi al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni, permessi e adempimenti a carico del Cliente.

Le richieste relative all'esecuzione di prestazioni soggette a livelli generali di qualità, espressi in giorni lavorativi, pervenute al Gestore oltre le ore 18:00 dei giorni lavorativi possono essere trattate dal Gestore come pervenute il giorno lavorativo successivo.

8.1 Cause di mancato rispetto degli standard

Le cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità sono classificate in:

a) cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi, situazioni di traffico veicolare interrotto per incidenti o a seguito di disposizioni di autorità pubblica, mancato ottenimento di atti autorizzativi, nonché indisponibilità degli impianti di trattamento;
b) cause imputabili al Cliente, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi per fatti non attribuibili al Gestore;
c) cause imputabili al Gestore, intese come tutte le altre cause non indicate alle precedenti lettere a) e b), comprese le cause non accertate.

Nel caso in cui le cause di mancato rispetto degli standard generali di qualità rientrino nelle classi di cui alle precedenti lettere a) e b), il Gestore documenta la causa del mancato rispetto.

9 Attivazione, variazione e cessazione del servizio

9.1 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.

E' fatta salva la facoltà per l'Ente territorialmente competente di prevedere nelle gestioni in tariffazione puntuale un termine per la presentazione della richiesta di attivazione del servizio più stringente rispetto a ai novanta (90) giorni solari, ma comunque non inferiore ai trenta (30) giorni solari.

Il Cliente può presentare richiesta di attivazione del servizio a mezzo posta, via e-mail o mediante sportello fisico e online, compilando l'apposito modulo scaricabile dalla home page del sito internet in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici ovvero compilabile online.

La risposta del Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti alle richieste di attivazione del servizio deve rispettare i seguenti contenuti minimi:

a) il riferimento alla richiesta di attivazione del servizio;
b) il codice Utente e il codice utenza;
c) la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della TARI, ovvero della tariffa corrispettiva, l'attivazione del servizio;

Le richieste di attivazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui ha avuto inizio il possesso o la detenzione dell'immobile come indicato nella richiesta dell'Utente.

Il Gestore si impegna a rispondere alle richieste di attivazione del servizio entro: **30 giorni lavorativi.**

Il tempo di risposta è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente da parte del Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e la data di invio della risposta scritta.

9.2 Variazione e 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.

Il Cliente può presentare richiesta di variazione e di cessazione del servizio a mezzo posta, via e-mail o mediante sportello fisico e online, compilando l'apposito modulo scaricabile dalla home page del sito internet in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici, ovvero compilabile online.

La risposta del Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti di variazione e di cessazione del servizio deve rispettare i seguenti contenuti minimi:

a) il riferimento alla richiesta di variazione o di cessazione del servizio;
b) il codice identificativo del riferimento organizzativo del Gestore che ha preso in carico la richiesta;
c) la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della TARI, ovvero della tariffa corrispettiva, la variazione o cessazione del servizio.

Le richieste di cessazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la cessazione se la richiesta è presentata nei termini dei 90 giorni, 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 al Cliente producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione se la relativa richiesta è presentata entro il termine dei 90 giorni, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine;
- che comportano un incremento dell'importo da addebitare al Cliente producono sempre i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione.

Il Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti si impegna a rispondere alle richieste di variazione o di cessazione del servizio entro: **30 giorni lavorativi**.

Il termine è calcolato tenendo conto del tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente da parte del Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e la data di invio della risposta scritta

In deroga a quanto previsto sopra, i Clienti che intendono avvalersi per l'asporto dei rifiuti urbani dei servizi a mercato, ai sensi dell'art. 238, comma 10, D.lgs. n. 152/2006, devono presentare la richiesta entro il 30 giugno di ogni anno utilizzando l'apposito modulo o autocertificazione sostitutiva contenente gli stessi dati previsti nel modulo, da inviarsi attraverso i canali preposti.

9.3 Consegna attrezzature

Fatto salvo il caso di mancato ritiro o indisponibilità alla consegna da parte del Cliente, il Gestore della raccolta e trasporto si impegna a consegnare le attrezzature per la raccolta secondo i termini sotto distinti per consegne dirette (contenitori standard base) e consegne puntuali (consegne di contenitori la cui capienza viene determinata a seguito di sopralluogo e valutazione da parte del Gestore).

Tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta senza sopralluogo: **5 giorni lavorativi**
È il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del Gestore della raccolta e trasporto, della richiesta dell'Utente di attivazione del servizio, trasmessa dal Gestore delle tariffe se diverso dal Gestore della raccolta, e la data di consegna delle attrezzature all'Utente che non necessita sopralluogo.

Tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta con sopralluogo**: 10 giorni lavorativi**
È il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del Gestore della raccolta e trasporto, della richiesta dell'Utente di attivazione del servizio, trasmessa dal Gestore delle tariffe se diverso dal Gestore della raccolta, e la data di consegna delle attrezzature all'Utente che necessita sopralluogo.

10 Punti di contatto con il Cliente

10.1 Sportello fisico

Sono aperti al pubblico più **sportelli fisici** dislocati sul territorio attraverso i quali è possibile, in particolare, chiedere informazioni, inoltrare reclami, porre osservazioni e proposte, effettuare la comunicazione obbligatoria, la modifica dei servizi aggiuntivi e la risoluzione dei contratti.

Il Gestore dà ampia pubblicità, anche attraverso il sito Internet, circa l'ubicazione, i giorni e gli orari di apertura degli sportelli presso i quali il Cliente può rivolgersi per lo svolgimento delle pratiche.
Il Gestore provvederà a servire tutti i Clienti che si troveranno in fila allo scadere dell'orario di apertura.
Ai Clienti viene data possibilità di concordare appuntamenti per svolgere le proprie pratiche.
I tempi indicati devono intendersi per condizioni normali di servizio; a fronte di eccezionali afflussi di Clienti, indipendenti dalla volontà del Gestore, saranno resi disponibili più sportelli, per quanto possibile, al fine di rispettare i tempi di attesa previsti nella presente Carta.

10.2 Servizio telefonico

In alternativa agli sportelli tradizionali, le pratiche contrattuali possono essere svolte anche telefonicamente.
Il Gestore si impegna a disporre di un numero verde totalmente gratuito a cui il Cliente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza.

Numero Verde 800 247 842

Ogni segnalazione viene presa in carico e trasmessa al settore aziendale competente, responsabile di intraprendere le azioni necessarie per fornire riscontro e mirare alla soddisfazione dei Clienti.

E' possibile contattare il numero verde nei giorni e nelle fasce orarie di seguito indicate.

Dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 20:00 per:

- segnalare mancate raccolte;
- prenotare il servizio di ritiro su chiamata;
- richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare;
- comunicare suggerimenti o reclami, richiedere informazioni sulle fatture;.
- richiedere informazioni, in particolare in merito a:

a) frequenza, giorni e orari delle raccolte e dello spazzamento e lavaggio delle strade per le zone di interesse;
b) elenco dettagliato e aggiornato di tutti i rifiuti conferibili ed eventuale calendario dei ritiri istituito dal Gestore;
c) descrizione delle corrette modalità di conferimento;
d) ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri di raccolta ed elenco dei rifiuti conferibili;
e) ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri per lo scambio e/o per il riuso gestiti dall'affidatario del servizio o da altri soggetti con esso convenzionati;
f) eventuali agevolazioni tariffarie per l'autocompostaggio e modalità per l'ottenimento della compostiera;
g) ulteriori suggerimenti per ridurre la produzione di rifiuti.

Il sabato dalle ore 08:00 alle ore 13:00

esclusivamente per la segnalazione dei disservizi

Dal lunedì al giovedì dalle 8:30 alle 13:00 e dalle 14:3 0 alle 17:00 e il venerdì dalle 8:30 alle 13:00

per richieste di attivazione o cessazione del servizio

10.3 Sito internet

Il sito internet www.etraspa.it consente l'immediato reperimento di informazioni circa le attività sulle raccolte differenziate, il sistema di smaltimento, l'igiene del suolo attraverso una sezione dedicata ai Clienti, con la possibilità di effettuare pratiche on-line, inviare segnalazioni, richieste e reclami anche tramite posta elettronica, al seguente indirizzo mail: info@etraspa.it.
Previa registrazione, il sito è disponibile 24h su 24h per tutti i servizi messi a disposizione, quali ad esempio l'attivazione, variazione e cessazione del servizio, la richiesta di domiciliazione bancaria, la richiesta di bolletta online, il pagamento delle bollette, ecc.

Il Gestore s'impegna a dare comunicazione all'interno del sito in caso di indisponibilità temporanea dei servizi internet a causa di aggiornamento e/o manutenzione dello stesso.

10.4 Posta e telefax

Il Cliente può anche inoltrare richieste e documentazioni via posta (a mezzo raccomandata), posta certificata protocollo@pec.etraspa.it, via fax 049.8098701 o agli indirizzi ed ai numeri indicati nel sito e nei calendari della raccolta.

10.5 Facilitazioni per clienti particolari

Il Gestore presta inoltre particolare attenzione alle categorie più disagiate di Clienti. Pertanto, ove possibile, vengono adottate facilitazioni per l'accesso ai servizi erogati dall'Azienda, quali: rampe d'accesso, porte automatiche, ascensori, corsie preferenziali agli sportelli, adeguati servizi igienici.
In casi eccezionali, il Gestore può accogliere la richiesta formulata dal Cliente di effettuare l'erogazione di alcuni servizi direttamente a domicilio.

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

11.1 Modalità e periodicità di pagamento

Il Gestore si impegna ad emettere fatture chiare e di semplice comprensione, riportando in forma facilmente leggibile le informazioni relative a:

- l'importo complessivo e la data di scadenza;
- gli estremi che compongono l'importo complessivo: mq dell'immobile, numero dei componenti, numero degli svuotamenti qualora sia attivata una tariffazione di tipo puntuale, categoria dell'attività in caso di utenze non domestiche, ecc.;
- il servizio erogato ed il periodo di fatturazione;
- le modalità per richiedere informazioni.

Il corrispettivo per il servizio di gestione dei rifiuti urbani, a carico del Cliente, è calcolato sulla base della normativa vigente, del Regolamento del Bacino Brenta per i Rifiuti e del Piano finanziario.
L'Azienda emette in via ordinaria una fattura annua con la predisposizione di 3 rate, di norma emesse contestualmente per semplificare gli adempimenti dei Clienti. Per importi inferiori a euro 50,00 la fattura viene emessa con un'unica scadenza di pagamento.
Il termine di scadenza per il pagamento di ogni fattura non può essere inferiore a 30 giorni di calendario rispetto alla data di emissione e la scadenza delle rate successive non può essere inferiore a 60 giorni di calendario dalla data prevista per il versamento della precedente.
L'Azienda per favorire i Clienti prevede la possibilità di effettuare i pagamenti con diverse modalità: presso gli uffici postali, banche convenzionate, punti Lottomatica, con domiciliazione bancaria, ecc.
In ogni caso non è prevista la forma di riscossione direttamente presso le abitazioni dei Clienti.

11.2 Morosità e rateizzazioni

In caso di mancato pagamento entro la scadenza indicata in fattura, Etra invia al Cliente, tramite posta ordinaria e/o raccomandata o pec, apposito sollecito di pagamento con avviso di messa in mora, nel quale sarà indicato il termine ultimo entro cui provvedere all'adempimento e le modalità di comunicazione dell'avvenuto pagamento.
In caso di mancato pagamento della fattura nel termine ivi indicato, il Gestore, salvo i diritti riconosciuti dalla presente Carta di Servizio, oltre al corrispettivo dovuto, addebita al Cliente interessi

per ritardato pagamento, nella misura prevista dal regolamento del Comune, oltre alle spese di accertamento.

I Clienti possono richiedere la rateizzazione del pagamento della bolletta per importi non inferiori ai 50 euro. Il Gestore concorda con il Cliente le modalità ed i tempi di dilazione. La richiesta di rateizzazione deve essere formulata, a pena di decadenza, dal Cliente entro la data di scadenza indicata in fattura; in difetto il Gestore non sarà tenuto a concordare alcuna rateizzazione.
Il recupero della tariffa o quota parte di tariffa, di competenza di un determinato anno solare, non fatturata per cause non imputabili al Cliente, può essere effettuato con la prima fatturazione successiva utile.

11.3 Procedura di rettifica degli importi addebitati

Il Cliente ha la facoltà di presentare al Gestore richieste scritte di rettifica degli importi addebitati.

La richiesta di rettifica degli importi addebitati può essere presentata tramite compilazione richiesta scritta attraverso lo sportello on line o comunicazione scritta generica trasmessa a info@etraspa.it/fax/posta

Si ritiene valida la comunicazione che contenga almeno gli elementi necessari a consentire l'identificazione dell'Utente, ed in particolare:

- 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, spazzamento e lavaggio delle strade, gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti);
- il codice cliente, indicando dove è possibile reperirlo;
- l'indirizzo e il codice fornitura, indicando dove è possibile reperirlo;

La risposta motivata del Gestore ai reclami scritti deve rispettare i seguenti contenuti minimi:

a) la valutazione della fondatezza o meno della richiesta di rettifica corredata dalla documentazione e dai riferimenti normativi da cui si evince la correttezza delle tariffe applicate in conformità alla normativa vigente;
b) il dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale rettifica;
c) i dati di produzione dei rifiuti riportati nel documento di riscossione contestato, nel caso di tariffazione puntuale;
d) l'elenco dell'eventuale documentazione allegata.

Il Gestore si impegna a rispondere, in forma scritta, alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati entro: **60 giorni lavorativi.**

Il termine è calcolato tenendo in considerazione il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti della richiesta scritta di rettifica inviata dall'utente e la data di invio all'utente della risposta motivata scritta.

Non sono considerate richieste di rettifica i solleciti o di reiterazione di una stessa richiesta di rettifica degli importi addebitati se pervenuti entro il tempo massimo previsto per la risposta.

Le segnalazioni di errori e le richieste di revisione e verifica delle fatture devono essere presentati entro i termini previsti dalla legge.

Qualora le verifiche eseguite sulla richiesta di rettifica evidenzino un credito a favore dell'utente il Gestore s'impegna ad accreditare l'importo erroneamente addebitato entro **120 giorni lavorativi.**
Il termine è calcolato tenendo in considerazione il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta scritta di rettifica inviata dall'Utente relativa ad un documento di

riscossione già pagato dall'Utente o per il quale è stata richiesta la rateizzazione e la data di accredito della somma erroneamente addebitata.

11.4 Tardiva/mancata/errata comunicazione della dichiarazione di attivazione o variazione dell'occupazione o conduzione

Nel caso in cui il Cliente presenti tardivamente la dichiarazione di attivazione o variazione dell'occupazione o conduzione dell'immobile, ovvero ometta o fornisca errate dichiarazioni, il Gestore provvede al recupero della tariffa dovuta.

Il recupero potrà essere esteso sino ai 5 anni precedenti la data di accertamento di omessa/errata/tardiva dichiarazione o dalla data di notifica all'utente di regolarizzazione della posizione tariffaria.

12 Servizi di ritiro su chiamata

Sono servizi a chiamata i servizi di ritiro di rifiuti ingombranti a domicilio su richiesta da parte del Cliente tramite appuntamento.

Come rifiuti ingombranti s'intendono i rifiuti residui di grandi dimensioni (tra cui i RAEE) che non hanno trovato collocazione in altre tipologie di raccolta differenziata; in altre parole è ingombrante il rifiuto che residua da tutte le raccolte differenziate, avente dimensioni unitarie tali da non poter essere conferito all'ordinario sistema di raccolta del secco residuo"

Nei Comuni gestiti l'utente può conferire gratuitamente tale rifiuto al Centro di raccolta nella misura di 6 mc /anno. In alternativa per ciascuna utenza è prevista la possibilità di usufruire di 2 ritiri annui a domicilio nella misura massima di 5 pezzi o 2 mc per ciascun ritiro, senza oneri aggiuntivi.

Il Cliente può presentare richiesta di ritiro tramite il servizio telefonico chiamando il numero verde **800 247842** o presso ogni punto di contatto messo a disposizione dal gestore, e deve contenere almeno i seguenti dati obbligatori:

a) i dati identificativi dell'utente:
- il nome, il cognome e il codice fiscale;
- il codice cliente;
- il codice e indirizzo della fornitura presso cui si richiede il ritiro;
- il recapito di posta elettronica o telefonico al quale essere eventualmente ricontattato per l'effettuazione del servizio;

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

Il Gestore della raccolta e trasporto si impegna a ritirare i rifiuti su chiamata entro: **15 giorni lavorativi.**

Il termine è calcolato considerando il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta del Cliente e la data in cui viene effettuato il ritiro.

13 Interventi per disservizi e per riparazioni delle attrezzature per la raccolta domiciliare

13.1 Modalità per la segnalazione di disservizi

Il Cliente, nel caso di non corretto svolgimento del servizio che provoca disagi o interruzioni del servizio senza, tuttavia, generare situazioni di pericolo per l'ambiente, le persone, o le cose può presentare segnalazione di disservizio.

La segnalazione per disservizi può essere presentata dal Cliente al Gestore, in relazione all'attività di propria competenza, con le seguenti modalità alternative:

- tramite il servizio telefonico (Numero Verde 800 247 842).
- mediante mail.

Il Gestore si impegna a intervenire per la risoluzione del disservizio secondo i termini sotto distinti tenendo in considerazione la necessità di eseguire la verifica in loco prima dell'esecuzione del servizio.

In caso di segnalazioni per disservizi senza sopralluogo**: 5 giorni lavorativi.**

Il termine è calcolato tenendo conte del tempo intercorrente tra il momento in cui il gestore della raccolta e trasporto, ovvero il gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade, riceve la segnalazione da parte dell'utente e il momento in cui viene risolto il disservizio che non necessita di sopralluogo.

In caso di segnalazioni per disservizi con sopralluogo: **10 giorni lavorativi.**

Il termine è calcolato tenendo conto del tempo intercorrente tra il momento in cui il gestore della raccolta e trasporto, ovvero il gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade, riceve la segnalazione da parte dell'utente e il momento in cui viene risolto il disservizio che necessita di sopralluogo.

13.2 Procedura delle richieste di riparazione

La richiesta di riparazione o sostituzione delle attrezzature per la raccolta domiciliare può essere presentata dal Cliente al Gestore della raccolta e trasporto con le seguenti modalità alternative:

- a mezzo posta/fax,
- via e-mail,
- mediante sportello fisico,
- tramite il servizio telefonico (Numero Verde 800 247 842).

Il Gestore della raccolta e trasporto si impegna a riparare le attrezzature per la raccolta domiciliare con le tempistiche sotto indicate a secondo della necessità di compiere delle verifiche in loco prima di disporre la manutenzione/sostituzione.

In caso di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare senza sopralluogo: **10 giorni lavorativi.**

Il termine è calcolato considerando il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della raccolta e trasporto della richiesta dell'Utente e la data di riparazione, ovvero di sostituzione dell'attrezzatura che non necessita di sopralluogo.

In caso di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare con sopralluogo: **15 giorni lavorativi.**

Il termine è calcolato considerando il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della raccolta e trasporto della richiesta dell'Utente e la data di riparazione, ovvero di sostituzione dell'attrezzatura che necessita di sopralluogo.

Il Gestore assicura il controllo della funzionalità dei contenitori (presscontainer e stradali) di uso comune durante lo svolgimento del servizio di raccolta o su segnalazione dei Clienti.

Il Gestore assicura la verifica tecnica della funzionalità entro **3 giorni** dall'eventuale segnalazione e il ripristino della funzionalità dei contenitori per i rifiuti urbani, **entro 15 giorni** dalla verifica di malfunzionamento. Nel caso l'intervento da attuare sia tale da richiedere una riparazione manutentiva saranno garantite forme alternative di raccolta e l'intervento sarà organizzato anche in accordo con quanto previsto dal contratto di servizio.

14 Continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto

14.1 Continuità del servizio di raccolta e trasporto

Il Gestore della raccolta e trasporto predispone un Programma delle attività di raccolta e trasporto, da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada/via della gestione e su base giornaliera, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività e la frazione di rifiuto oggetto di raccolta, consentendo l'individuazione dei servizi espletati puntualmente rispetto a quelli pianificati.

Eventuali modifiche sostanziali al Programma, che comportino una variazione della frequenza di passaggio, finalizzate ad ottimizzare i tempi e i costi del servizio di raccolta e trasporto, vengono tracciati e approvati dal Consiglio di Bacino Brenta per i rifiuti

I servizi non effettuati puntualmente rispetto a quanto programmato possono essere recuperati, senza generare un'interruzione, se svolti entro:

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

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

Le interruzioni, intese come i servizi non effettuati puntualmente rispetto a quanto programmato e non ripristinati entro il tempo di recupero, sono classificate in:

a) interruzioni rilevanti del servizio di raccolta riguardanti un intero Comune o una zona ampia come interi quartieri;
b) interruzioni limitate del servizio di raccolta riguardanti zone circoscritte come alcune vie o porzioni di vie.

14.2 Contenitori della raccolta stradale e di prossimità

Ove non sia presente un sistema 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, il Gestore ha predisposto un Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento dei contenitori nelle aree di raccolta stradale e di prossimità.

Il piano contiene i seguenti elementi:

a) le modalità di svolgimento dei controlli;
b) la classificazione delle aree di raccolta stradale e di prossimità in relazione al rischio di sovra-riempimento dei contenitori (alto, medio e basso), valutato anche sulla base delle segnalazioni di disservizi e dei reclami ricevuti;
c) la frequenza dei controlli, commisurata al livello di rischio di cui alla lettera b).

15 Continuità e regolarità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade

15.1 Continuità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade

Le attività di spazzamento manuale e meccanico e il lavaggio delle strade e di suolo pubblico vengono svolte secondo uno specifico programma, concordato con il Consiglio di Bacino Brenta per i rifiuti, o su richiesta da parte del Comune interessato. Le modalità di esecuzione del suddetto programma sono definite in accordo tra Gestore e Ente Territoriale Competente. In particolare nel

programma vengono indicate le frequenze di svolgimento per ciascun servizio, le risorse da impiegare e le aree/vie oggetto del servizio.

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'Ente territorialmente competente.

I servizi non effettuati puntualmente rispetto a quanto programmato possono essere recuperati, senza generare un'interruzione, se svolti entro:

a) ventiquattro (24) ore nelle zone di pregio e/o con elevata densità abitativa e/o in periodi dell'anno con elevata affluenza turistica, e nelle aree adibite a particolari utilizzi, come mercati ed eventi;
b) due (2) giorni lavorativi negli altri contesti e per frequenze programmate quindicinali, ovvero entro tre (3) giorni lavorativi per frequenze mensili

In presenza di una programmazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade per fascia oraria, il tempo di recupero decorre dall'estremo superiore dell'intervallo.

Il mancato rispetto del programma può essere giustificato solo dai seguenti impedimenti:

-traffico veicolare;

-lavori stradali;

-veicoli in sosta non autorizzata che impediscano la regolare esecuzione dello stesso;

-condizioni meteorologiche avverse;

-sospensione del lavoro per motivi sindacali;

-manifestazioni.

16 Sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani

16.1 Servizio di Pronto intervento

Il Gestore ha attivato un servizio di Pronto Intervento per le segnalazioni di situazioni di pericolo inerenti al servizio.

A tal fine il Gestore ha attivato il un numero verde gratuito 800 013027 dedicato raggiungibile 24 ore su 24, sia da rete fissa, che da rete mobile, con passaggio diretto, anche mediante trasferimento della chiamata, a un operatore di centralino di pronto intervento o a un operatore di pronto intervento senza necessità di comporre altri numeri telefonici, o prevedendo la richiamata al Cliente da parte del Gestore.

Il tempo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento, pari a quattro (4) ore, è il tempo intercorrente tra l'inizio della conversazione con l'operatore e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato dal Gestore per il servizio di pronto intervento.

Il servizio può essere richiesto da chiunque per segnalare situazioni nocive per la salute umana (es. sversamenti di contenitori, olio, abbandoni di rifiuti ingombranti che ostacolino la viabilità, perdita di rifiuti-percolato- durante la raccolta) .

Per le richieste di intervento di rimozione di rifiuti abbandonati, laddove si verifichi la necessità di procedere alla caratterizzazione dei rifiuti abbandonati ai fini della loro rimozione, il servizio è attivabile dalla Pubblica autorità. Il Gestore provvederà alla messa in sicurezza e al confinamento dell'area, garantendo la protezione per l'ambiente, le persone, o le cose, entro quattro (4) ore dall'arrivo sul luogo della chiamata. Il tempo di rimozione dei rifiuti non potrà in ogni caso superare la durata di quindici (15) giorni lavorativi dalla messa in sicurezza dell'area.

17 Reclami, richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati

17.1 Procedura di reclamo scritto

Il Cliente, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'Associazione di consumatori, nel caso di non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi, provvedimenti amministrativi o dal regolamento unificato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero circa ogni altro aspetto relativo al rapporto tra utente e gestore, può presentare reclamo scritto.

Il reclamo scritto può essere presentato utilizzando un apposito modulo compilabile tramite lo sportello on-line, ovvero scaricabile dal sito www.etraspa.it, o disponibile per la compilazione presso gli Sportelli fisici territoriali.

È in ogni caso possibile presentare un reclamo scritto senza utilizzare l'apposito modulo purché la comunicazione contenga almeno gli elementi necessari a consentire l'identificazione del Cliente, ed in particolare:

- 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, spazzamento e lavaggio delle strade, gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti);
- il codice cliente, indicando dove è possibile reperirlo;
- l'indirizzo e il codice fornitura, indicando dove è possibile reperirlo.

La risposta motivata del Gestore ai reclami scritti deve rispettare i seguenti contenuti minimi:

a) la valutazione documentata effettuata dal Gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi applicati;
b) la descrizione e i tempi delle eventuali azioni correttive poste in essere dal Gestore;
c) l'elenco dell'eventuale documentazione allegata.

Il Gestore si impegna a rispondere, in forma scritta, ai reclami scritti entro: **30 giorni lavorativi.**

Il termine è calcolato considerando il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore del reclamo scritto dell'Utente e la data di invio al cliente della risposta motivata scritta.

Non sono considerati reclami i solleciti o di reiterazione di uno stesso reclamo se pervenuti entro il tempo massimo previsto per la risposta.

17.2 Procedura di richieste scritte di informazioni

Il Gestore si impegna ad informare ed a tenere informati costantemente i Clienti, attraverso mezzi di divulgazione periodici, sulle procedure, le iniziative aziendali, gli aspetti normativi, contrattuali e tariffari, le condizioni di fornitura del servizio, le condizioni economiche, tecniche e giuridiche relative alla erogazione dello stesso e loro modificazioni.

Il Gestore si impegna a verificare il grado di conoscenza delle principali informazioni inerenti il servizio da parte dei Clienti, tramite periodici sondaggi volti ad accertare l'efficacia delle informazioni divulgate e delle comunicazioni effettuate.

Il Gestore, al fine di garantire ai Clienti la costante informazione sulle modalità di erogazione del servizio e relative modificazioni, adotta le seguenti modalità:

- ha istituito un sito internet tramite il quale è possibile acquisire informazioni sui servizi aziendali, copia della presente Carta del servizio e dei Regolamenti,

indicazioni circa l'ubicazione, i giorni e gli orari di apertura degli sportelli, copia del modulo per la presentazione di reclami;

- informa i Clienti (tramite appositi spazi in fattura, avvisi, calendari, opuscoli chiari e facilmente leggibili) delle condizioni tecniche ed economiche per l'effettuazione del servizio, con particolare riferimento alle agevolazioni esistenti per eventuali iniziative promozionali, alle procedure di pagamento delle fatture, alla composizione ed alla variazione della tariffa;
- cura i rapporti con i Comuni, le Associazioni di tutela dei consumatori e delle Associazioni imprenditoriali, fornendo le informazioni ed i chiarimenti richiesti;
- svolge attività promozionale ed informativa finalizzata alla cultura dei servizi pubblici, al rispetto dell'ambiente, alla prevenzione e riduzione dell'inquinamento ed al consumo intelligente e responsabile;
- pubblica gli esiti delle verifiche compiute sul rispetto degli standard;
- informa i Clienti delle decisioni che li riguardano, delle loro motivazioni, della possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso, anche avvalendosi delle Associazioni di tutela dei consumatori o delle Associazioni imprenditoriali.

Il Cliente ha la facoltà di inoltrare al Gestore richieste scritte di informazioni.

La risposta motivata del Gestore alle richieste scritte di informazioni deve essere chiara e comprensibile.

Il Gestore si impegna a rispondere, in forma scritta, alle richieste scritte di informazioni entro: **30 giorni lavorativi.**

Il termine è calcolato considerando il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta scritta di informazioni da parte dell'Utente e la data di invio allo stesso da parte del gestore della risposta motivata scritta.

Non sono considerate richieste di informazioni i solleciti o di reiterazione di uno stessa richiesta scritta di informazioni se pervenuti entro il tempo massimo previsto per la risposta.

Allegato A - TABELLA RIASSUNTIVA

Tabella 1 – Indicatori di qualità del servizio e relativi valori limite.

INDICATORI DI QUALITÀ	VALORE LIMITE
Risposte alle richieste di attivazione del servizio	entro 30 gg lavorativi
Risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio	entro 30 gg lavorativi
Consegna attrezzature per la raccolta, senza sopralluogo	entro 5 gg lavorativi
Consegna attrezzature per la raccolta, con sopralluogo	entro 10 gg lavorativi
Risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati	entro 60 gg lavorativi
Rimborso degli importi derivanti dalla richiesta di rettifica della fatturazione	entro 120 gg lavorativi
Ritiri di rifiuti su chiamata	entro 15 gg lavorativi
Intervento da segnalazioni per disservizi, senza sopralluogo	entro 5 gg lavorativi
Intervento da segnalazioni per disservizi, con sopralluogo	entro 10 gg lavorativi
Intervento da richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, senza sopralluogo	entro 10 gg lavorativi
Intervento da richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, con sopralluogo	entro 15 gg lavorativi
Intervento da richiesta per la verifica tecnica dei press-container	entro 3 giorni lavorativi
Intervento da richieste per la riparazione delle attrezzature press-container	entro 15 gg lavorativi
Durata interruzioni del servizio di raccolta e trasporto	non superiore a 24 ore a partire dal termine del tempo di recupero
Durata interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio strade con programmazione nei contesti descritti alla lettera a) dell'art. 15.1	non superiore a 24 ore a partire dal termine del tempo di recupero
Durata interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio strade con programmazione nei contesti descritti alla lettera b) dell'art. 15.1	non superiore a 2 lavorativi per frequenze quindicinali/3 gg lavorativi frequenza mensili a partire dal termine del tempo

INDICATORI DI QUALITÀ	VALORE LIMITE
	di recupero
Arrivo sul luogo del personale incaricato dal gestore per prestazioni di pronto intervento	entro 4 ore dall'inizio della conversazione con l'operatore
Risposte a reclami scritti	entro 30 gg lavorativi
Risposte a richieste scritte di informazioni	entro 30 gg lavorativi

CONSIGLIO
DI BACINO
BRENTA
PER I RIFIUTI

ETRA SPA **Comune di ROSSANO VENETO**

CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

COMUNE DI ROSSANO VENETO

Approvata con delibera dell'Assemblea di Bacino n.__ del 22/12/2022

in vigore dal 01/01/2023

SOMMARIO

SEZIONE 1 – INTRODUZIONE ***4***

1.1.OGGETTO, AMBITO DI APPLICAZIONE E VALIDITÀ *4*

1.2.PRESENTAZIONE DEI GESTORI *5*

1.2.1 SERVIZIO DI GESTIONE DELLA TARI *5*

COMUNE DI ROSSANO VENETO *5*

1.2.2 SERVIZIO DI GESTIONE DELLA RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI E DELLA PULIZIA DELLE STRADE *5*

ETRA SPA *5*

SEZIONE 2 - PRINCIPI FONDAMENTALI ***6***

2.1.EGUAGLIANZA *6*

2.2.IMPARZIALITÀ *7*

2.3.CONTINUITÀ *7*

2.4.PARTECIPAZIONE *7*

2.5.EFFICIENZA ED EFFICACIA *7*

2.6.CORTESIA *8*

2.7.CHIAREZZA E COMPRENSIBILITÀ DEI MESSAGGI *8*

2.8.SICUREZZA E RISPETTO DELL'AMBIENTE E DELLA SALUTE *8*

2.9.PRIVACY *8*

2.10. TRASPARENZA *9*

SEZIONE 3 - MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI ***10***

3.1.SERVIZI DI RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI - GESTORE ETRA SPA *10*

3.2.SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DEL SUOLO PUBBLICO - GESTORE ETRA SPA *10*

3.3.GESTIONE DELLA TARI E RAPPORTO CON GLI UTENTI - GESTORE Comune di Rossano Veneto *10*

SEZIONE 4 – OBBLIGHI E STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO ***12***

4.1.POSIZIONAMENTO DELLA GESTIONE NELLA MATRICE DEGLI SCHEMI REGOLATORI 12

4.2.OBBLIGHI DI SERVIZIO PER LA GESTIONE DELLA TARI *12*

4.3.OBBLIGHI DI SERVIZIO PER LA RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI E LA PULIZIA DEL SUOLO *13*

SEZIONE 5 – STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DELLA TARI ***15***

5.1.MODALITÀ DI ATTIVAZIONE DELL'UTENZA TARI *15*

5.2.MODALITÀ PER LA VARIAZIONE O CESSAZIONE DELL'UTENZA TARI *15*

5.3.RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI PER SERVIZIO TARI *16*

5.4.INOLTRO AL GESTORE DEI SERVIZI DI RACCOLTA DEI RIFIUTI E DELLO SPAZZAMENTO DELLE RICHIESTE E DEI RECLAMI 17

5.5.MODALITÀ E PERIODICITÀ DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI 17

SEZIONE 6 – STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI E SPAZZAMENTO 19

6.1.MODALITÀ DI CONSEGNA CONTENITORI 19

6.2.SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA E MODALITÀ DI OTTENIMENTO DI TALI SERVIZI 19

6.3.RECLAMI E RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI PER IL SERVIZIO RACCOLTA E SPAZZAMENTO 19

6.4.INTERVENTI PER DISSERVIZI E PER RIPARAZIONE DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE 20

6.5.CONTINUITA' E REGOLARITA' DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E SPAZZAMENTO 21

6.6.SERVIZIO DI PRONTO INTERVENTO 22

Allegato A - TABELLE RIASSUNTIVE 23

SEZIONE 1 – INTRODUZIONE

1.1. OGGETTO, AMBITO DI APPLICAZIONE E VALIDITÀ

La Carta della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani rappresenta il documento volto alla tutela dei diritti dei consumatori, con il quale ogni ente erogatore di servizi assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza.

Con Deliberazione 15/2022/R/RIF del 18 gennaio 2022 l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: ARERA) integra la disciplina precedente pubblicando il Testo unico per la regolazione della Qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (di seguito: TQRIF) dove all'art. 5 dispone l'adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani.

La 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.

La Carta della qualità:

- individua i principi fondamentali cui deve attenersi il gestore nella gestione del servizio rifiuti urbani;
- individua standard di qualità del servizio che il gestore si impegna a rispettare nel condurre le proprie attività;
- definisce il rapporto tra il gestore e gli utenti per quanto riguarda i diritti di partecipazione ed informazione di questi;
- definisce le procedure di reclamo attivabili da parte degli utenti stessi.

Inoltre:

- indica il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori
- contiene, con riferimento a ciascun servizio, l'indicazione degli obblighi di servizio, degli indicatori e relativi standard di qualità contrattuale e tecnica previsti dall'Autorità, nonché degli standard ulteriori o migliorativi previsti dall'Ente territorialmente competente.

La Carta della qualità di gestione dei rifiuti urbani, approvata dal Consiglio di Bacino del Brenta per i Rifiuti, è applicata dai gestori per il servizio erogato nel territorio di competenza, ed è stata emessa in adempimento alla normativa vigente.[1]

La presente Carta della qualità ha validità a decorrere dal 01/01/2023 fino al 31/12/2025, decorrenza del primo periodo regolatorio 2022-25 definito dall'Autorità (ARERA).

Potrà essere aggiornata in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative del servizio, all'adozione di standard migliorativi, a nuove esigenze manifestate dall'Autorità o dal Consiglio di Bacino "Brenta per i rifiuti".

---

[1] - Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- Legge 14 novembre 1995, n. 481 "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";
- Art. 11 comma 2 legge 30 luglio 1999 n. 286, come modificato dal D.Lgs.150/2009 "Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n.59.
- Decreto del Presidente della Repubblica del 27 aprile 1999, n. 158 (Regolamento recante norme per la elaborazione del metodo normalizzato per la definizione della tariffa rifiuti);
- Decreto legislativo n. 152 del 3 aprile 2006 "Norme in materia ambientale", parte quarta "Norme in materia di gestione dei rifiuti e di bonifica dei siti inquinati";
- Legge n. 244/2007 (legge finanziaria per il 2008) art. 2 comma 461;
- Legge 27 dicembre 2017, n. 205 (legge finanziaria per il 2018) art. 1 comma 527;
- Deliberazione ARERA 15/2022/R/RIF del 18 gennaio 2022;
- Legge Regionale del Veneto n°52 del 31/12/2012.

La Carta approvata è disponibile e liberamente scaricabile dai siti internet dei gestori.

1.2. PRESENTAZIONE DEI GESTORI

1.2.1 SERVIZIO DI GESTIONE DELLA TARI

COMUNE DI ROSSANO VENETO

a) Chi siamo

Il Comune è strutturato per settori, della gestione della TARI si occupa il Settore Tributi in collaborazione con l'Ufficio Ambiente, la sede degli uffici è in Piazza Marconi n. 4 presso la residenza municipale.

b) Servizi erogati

Nell'ambito della gestione dei rifiuti urbani, oggetto della presenta Carta della qualità, il Comune si occupa delle seguenti attività: il servizio di gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti.

c) Certificazioni e Sistema Qualità

Il Comune non ha adottato certificazioni di qualità.

1.2.2 SERVIZIO DI GESTIONE DELLA RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI E DELLA PULIZIA DELLE STRADE

ETRA SPA

a) Chi siamo

Etra, il cui acronimo sta per Energia Territorio Risorse Ambientali, nasce nel 2006 dall'aggregazione di tre aziende - Altopiano Servizi (Asiago), Brenta Servizi (Bassano), SeTA (Vigonza) - al fine di garantire una maggiore stabilità e solidità nell'erogazione dei servizi.
Oggi Etra è un'azienda multiservizi, a totale proprietà pubblica, che si occupa della gestione del servizio idrico integrato e della gestione dei rifiuti, nonché di realizzare nuove opere, su incarico dei 70 Comuni soci o dei Consigli di Bacino in cui essi sono raggruppati per legge. Le sue attività si svolgono nel bacino del fiume Brenta, su un territorio vasto circa 1.700 km^2, che si estende dall'Altopiano di Asiago ai Colli Euganei, comprendendo l'area del bassanese, l'Alta padovana e la cintura urbana di Padova

b) Servizi erogati

Nell'ambito della gestione dei rifiuti urbani, oggetto della presenta Carta della qualità, Etra Spa si occupa delle seguenti attività:

1. il servizio di raccolta e di trasporto dei rifiuti urbani;
2. il servizio di spazzamento e lavaggio strade, piazze ed aree pubbliche;

3. avvio al recupero o allo smaltimento dei rifiuti raccolti.

c) Certificazioni e Sistema Qualità

Il Gestore, nello svolgimento del servizio, garantisce in ogni attività la tutela dei cittadini nonché la salvaguardia dell'ambiente e della salute e sicurezza dei propri lavoratori.
A tal fine, il Gestore, mediante l'applicazione di procedure, garantisce l'attuazione di un Sistema di Gestione per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza tendente al miglioramento continuo delle prestazioni e che assicuri la soddisfazione delle legittime esigenze ed aspettative dei Clienti, il rispetto dell'ambiente, la conformità alle norme ambientali, la prevenzione e la riduzione dell'inquinamento, tramite il monitoraggio di parametri qualitativi del servizio, e la salvaguardia della salute e sicurezza dei lavoratori.
Il Gestore si impegna a conseguire e mantenere la certificazione dei propri sistemi di gestione della qualità, dell'ambiente e della salute e sicurezza sul lavoro secondo le norme ISO.
I Clienti, da parte loro, dovranno contribuire alla qualità del servizio adottando comportamenti rispettosi dell'ambiente e del pubblico decoro.

SEZIONE 2 - PRINCIPI FONDAMENTALI

2.1. EGUAGLIANZA

I gestori, nell'erogazione del servizio, 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 socioeconomiche.

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 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 ogni gestore provvede a:

- organizzare e mantenere attivo un sito web funzionante ed accessibile, nel rispetto degli standard internazionali. Per "accessibilità" si 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, cercando di eliminare, per quanto possibile, gli ostacoli, di tipo tecnologico (computer non aggiornati, compatibilità con differenti browser e risoluzioni video) e relativi alle disabilità (difficoltà visive);
- ridurre al minimo, per quanto possibile, l'attesa agli sportelli fisici per le persone disabili, gli anziani, le donne in evidente stato di gravidanza;
- in occasione di interruzioni programmate o non programmate nell'erogazione del servizio minimizzare il disagio conseguente.

2.2. 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.

2.3. CONTINUITÀ

I gestori forniscono un servizio continuo, regolare e senza interruzioni secondo le modalità previste.
In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, il gestore deve intervenire per risolvere nel più breve tempo possibile il problema, adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile, provvedere, a richiesta, a fornire agli stessi tempestive informazioni sulle motivazioni e la durata del disservizio e garantire le prestazioni indispensabili per la tutela della salute e della sicurezza dell'utente.

La mancanza di servizio può essere imputabile solo a:

- cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi, situazioni di traffico veicolare interrotto per incidenti o a seguito di disposizioni di autorità pubblica, mancato ottenimento di atti autorizzativi, situazioni metereologiche avverse di particolare gravità adeguatamente documentate, nonché indisponibilità degli impianti di trattamento;
- cause imputabili all'utente, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi per fatti non attribuibili al gestore.

2.4. PARTECIPAZIONE

I gestori garantiscono sempre la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, che per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori.

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

L'utente ha comunque diritto di accedere ai documenti ed alle informazioni detenuti dal gestore rispetto ai quali l'utente medesimo vanti un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è chiesto l'accesso, ai sensi di quanto stabilito dagli artt. 22 e ss. della Legge 7 agosto 1990 n. 241 recante "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi" e s.m.i. Le modalità di esercizio del diritto di accesso sono regolate dall'art. n. 25 della medesima Legge e possono essere esercitate indirizzando l'istanza alla casella elettronica certificata del Gestore.

2.5. EFFICIENZA ED EFFICACIA

Il servizio è erogato in modo da garantirne l'efficienza e l'efficacia nell'ottica del miglioramento

continuo, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.

2.6. CORTESIA

I gestori garantiscono all'utente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo. A tal fine i dipendenti sono tenuti ad agevolare l'utente nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi, ad impegnarsi a soddisfare, ove possibile, le sue richieste.

2.7. CHIAREZZA E COMPRENSIBILITÀ DEI MESSAGGI

I gestori, nel redigere qualsiasi messaggio nei confronti degli utenti, pongono la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli stessi.

2.8. SICUREZZA E RISPETTO DELL'AMBIENTE E DELLA SALUTE

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

2.9. PRIVACY

Il gestore Etra Spa e il Comune di Rossano Veneto si impegnano a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto della normativa vigente, in particolare del Regolamento UE 2016/679 e del D.Lgs n. 196/2003 e smi, in conformità alle informazioni rese loro ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679 e disponibili sul sito internet di Etra (www.etraspa.it).e sul sito del Comune di Rossano Veneto …….. Il Gestore Etra Spa e il Comune di Rossano Veneto hanno nominato un proprio Responsabile della Protezione dei Dati (DPO), contattabile per Etra all'indirizzo email dpo@etraspa.it o tramite posta all'indirizzo: via del Telarolo 9 – 35013 Cittadella (PD) e per il comune di Rossano Veneto ……. I Clienti, in qualità di soggetti interessati, hanno diritto, secondo quanto previsto dagli artt. 15 e seguenti del Regolamento UE 2016/679, di richiedere al Gestore, titolare del trattamento, l'accesso ai propri dati personali, la loro

rettifica e cancellazione, la portabilità dei dati, la limitazione del trattamento o di opporsi allo stesso. Per l'esercizio dei propri diritti i Clienti possono scrivere al DPO tramite i contatti sopra indicati o all'ufficio privacy tramite l'indirizzo email privacy@etraspa.it.

2.10. TRASPARENZA

I gestori definiscono e forniscono gli elementi informativi minimi che devono essere garantiti all'utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani come previsto dal Testo integrato in tema di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti (TITR) emanato da ARERA.

.

SEZIONE 3 - MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

3.1. SERVIZI DI RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI - GESTORE ETRA SPA

I rifiuti urbani vengono raccolti con diverse modalità in funzione delle caratteristiche insediative e urbanistiche (centri storici, aree residenziali, zone produttive/artigianali, frazioni, case sparse ecc.), del reticolo stradale e della accessibilità ai mezzi di servizio, della disponibilità di idonei spazi in area pubblica per la collocazione dei contenitori, degli obiettivi di raccolta differenziata e, infine, della pianificazione prevista.

Nel Comune di Rossano Veneto è attivo un sistema di raccolta rifiuti, basato su una tipologia di raccolta domiciliare spinta. E' attivo un centro di raccolta nel territorio.

Nel sito web www.etraspa.it sono indicate le modalità specifiche adottate nelle diverse zone, il calendario delle raccolte, ecc.

3.2. SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DEL SUOLO PUBBLICO - GESTORE ETRA SPA

Il gestore effettua la pulizia di suolo pubblico, strade, piazze, marciapiedi, piste ciclabili ed aree verdi secondo le tempistiche fissate dal Comune.
I servizi sono organizzati in base a programmi prestabiliti sulla base del Contratto di Servizio assicurando una diversa frequenza a seconda delle esigenze territoriali.

Il servizio prevede:
- spazzamento meccanizzato
- spazzamento manuale
- svuotamento dei cestini
- raccolta foglie
- lavaggio strade e suolo pubblico

3.3. GESTIONE DELLA TARI E RAPPORTO CON GLI UTENTI - GESTORE Comune di Rossano Veneto

Le attività svolte relativamente alla gestione delle tariffe ed il rapporto con gli utenti comprendono le attività amministrative relative agli adempimenti normativi relativi alla Tassa sui Rifiuti, quali le attività di accertamento e riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento). Viene garantita la gestione del rapporto con gli utenti anche mediante sportelli dedicati o il numero telefonico 0424 547134, dove l'utente può trovare:

- assistenza e supporto amministrativo per tutti gli adempimenti previsti legati alla Tari,
- la possibilità di ricevere approfondimenti e spiegazioni in merito ai documenti di

riscossione emessi,
- richiedere rateizzazioni e revisione di quanto ricevuto nel rispetto della normativa vigente.

Le attività svolte a supporto di tale gestione prevedono:
- la gestione della banca dati degli utenti e delle utenze,
- il monitoraggio dei crediti e del contenzioso, con le relative attività legate al recupero,
- gli adeguamenti normativi per le attività che lo richiedano.

Nel sito web *www.comune.rossano.vi.it* sono indicate le modalità di calcolo delle tariffe, le istruzioni per i pagamenti e per l'accesso alle agevolazioni, inoltre sono scaricabili i moduli per le diverse pratiche.

SEZIONE 4 – OBBLIGHI E STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

4.1. POSIZIONAMENTO DELLA GESTIONE NELLA MATRICE DEGLI SCHEMI REGOLATORI

Nella definizione della regolazione della qualità del servizio, ARERA ha introdotto una matrice a quattro schemi regolatori, prevedendo obblighi di servizio e standard generali di qualità differenziati in relazione allo Schema regolatorio di appartenenza della gestione comunale.

Lo schema di appartenenza è stato individuato dal Consiglio di bacino "Brenta per i rifiuti" con la Delibera n. 5 del 30 marzo 2022, sulla base del livello qualitativo di partenza di ciascuna gestione.

Per il Comune di Rossano Veneto il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori è:

Schema I – LIVELLO QUALITATIVO MINIMO

Nei capitoli seguenti vengono esposti nel dettaglio gli standard di qualità applicati che i gestori si impegnano a rispettare.

4.2. OBBLIGHI DI SERVIZIO PER LA GESTIONE DELLA TARI

Il gestore della Tari e del rapporto con gli utenti, sulla base del posizionamento individuato dal Consiglio di bacino "Brenta per i rifiuti", deve rispettare i seguenti obblighi di servizio previsti da ARERA nel Testo unico per la regolazione della Qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF).

OBBLIGHI DI SERVIZIO	Schema I
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio	SÌ
Modalità di attivazione del servizio	SÌ
Modalità per la variazione e cessazione del servizio	SÌ
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati,	SÌ
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e *online*	Non applicato
Obblighi di servizio telefonico	SÌ
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti	SÌ

Per i servizi di gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti il Comune di Rossano Veneto mette a disposizione:

- Servizio telefonico: **0424 547134** numero a cui l'utente può rivolgersi.
- Sportello fisico: è possibile rivolgersi allo sportello fisico per reclami e informazioni relativi al servizio TARI, richieste di rettifica e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di

attivazione, variazione, e cessazione del servizio. Lo sportello fisico è situato in Piazza G. Marconi n. 4 a Rossano Veneto, i giorni e gli orari di apertura sono consultabili al sito web *www.comune.rossano.vi.it*.

4.3. OBBLIGHI DI SERVIZIO PER LA RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI E LA PULIZIA DEL SUOLO

Il gestore dei servizi di raccolta dei rifiuti urbani e di spazzamento e pulizia del suolo pubblico, sulla base del posizionamento individuato dal Consiglio di bacino "Brenta per i rifiuti", deve rispettare i seguenti obblighi di servizio previsti da ARERA nel Testo unico per la regolazione della Qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF).

OBBLIGHI DI SERVIZIO	Schema I
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio	SÌ
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati	SÌ
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online	Non applicato
Obblighi di servizio telefonico	SÌ
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi	SÌ
Obblighi in materia di disservizi	SÌ
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità	SÌ
Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto	SÌ
Nelle gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, predisposizione di un Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità	Non applicato
Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto	Non applicato
Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade	SÌ
Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade	Non applicato
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani	SÌ

Per i servizi di raccolta e spazzamento il gestore mette a disposizione:

- **Servizio telefonico: 800 247 842** numero verde totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile. A tale numero l'utente può richiedere informazioni e segnalare disservizi.

  Oltre a quanto sopra elencato, tramite il servizio telefonico e il sito www.etraspa.it

l'utente può ottenere informazioni e istruzioni in merito a:

a) frequenza, giorni e orari delle raccolte e dello spazzamento e lavaggio delle strade per le zone di interesse;

b) elenco dettagliato e aggiornato di tutti i rifiuti conferibili ed eventuale calendario dei ritiri istituito dal gestore;

c) descrizione delle corrette modalità di conferimento;

d) ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri di raccolta ed elenco dei rifiuti conferibili;

e) ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri per lo scambio e/o per il riuso gestiti dall'affidatario del servizio o da altri soggetti con esso convenzionati;

f) ulteriori suggerimenti per ridurre la produzione di rifiuti.

Il gestore Etra Spa predispone inoltre un Programma delle attività di raccolta e trasporto, da cui è possibile evincere, per ciascuna strada/via della gestione e su base giornaliera, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività e la frazione di rifiuto oggetto di raccolta.
Il Programma è consultabile sul sito www.etraspa.it.

Il Gestore ETRA spa predispone un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio, da cui è possibile evincere, per ciascuna strada e area mercatale, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività.
Il Programma è consultabile sul sito www.etraspa.it.

SEZIONE 5 – STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DELLA TARI

5.1. MODALITÀ DI ATTIVAZIONE DELL'UTENZA TARI

La richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata dall'utente compilando in tutte le sue parti l'apposito modulo reperibile presso gli sportelli fisici o sul sito web *www.comune.rossano.vi.it*

Il modulo va trasmesso al Comune di Rossano Veneto mediante uno dei seguenti canali:

- Pec: *rossanoveneto.vi@cert.ip-veneto.net (utilizzabile da qualsiasi indirizzo di posta elettronica, anche non certificato)*
- Posta ordinaria indirizzata al Comune di Rossano Veneto, Piazza G. Marconi n. 4 – 36028 Rossano Veneto (VI)
- Sportello fisico: Ufficio Tributi in Piazza G. Marconi n. 4 – 36028 Rossano Veneto (VI) i giorni e gli orari di apertura sono disponibili al sito web *www.comune.rossano.vi.it*

Il Comune formula in modo chiaro e comprensibile la risposta alle richieste di attivazione del servizio, la risposta avviene mediante la modalità indicata dall'utente nel modulo di attivazione.

Le richieste di attivazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui ha avuto inizio il possesso o la detenzione dell'immobile.

Il tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio è pari a trenta (30) giorni lavorativi.

Il tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente da parte dell'Ufficio Tributi del Comune e la data di invio della risposta scritta che deve essere conforme a quanto prescritto.

5.2. MODALITÀ PER LA VARIAZIONE O CESSAZIONE DELL'UTENZA TARI

Le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere inviate al Comune di Rossano Veneto compilando in tutte le sue parti l'apposito modulo reperibile presso lo sportello fisico o sul sito web *www.comune.rossano.vi.it*

Il modulo va trasmesso al Comune di Rossano Veneto mediante uno dei seguenti canali:

- Pec: *rossanoveneto.vi@cert.ip-veneto.net (utilizzabile da qualsiasi indirizzo di posta elettronica, anche non certificato)*
- Posta ordinaria: indirizzata al Comune di Rossano Veneto, Piazza G. Marconi n. 4 – 36028 Rossano Veneto (VI)
- Sportello fisico: Ufficio Tributi in Piazza G. Marconi n. 4 – 36028 Rossano Veneto (VI) i giorni e gli orari di apertura sono disponibili al sito web *www.comune.rossano.vi.it*

Il Comune formula in modo chiaro e comprensibile la risposta alle richieste di variazione/cessazione del servizio, la risposta avviene mediante la modalità indicata dall'utente nel modulo di variazione/cessazione.

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

Il tempo di risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio è: pari a trenta (30) giorni lavorativi.

Il tempo di risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente da parte del Comune e la data di invio della risposta scritta che deve essere conforme a quanto prescritto.

5.3. RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI PER SERVIZIO TARI

Il Comune mette a disposizione presso gli sportelli fisici o sul sito web *www.comune.rossano.vi.it* il modulo per il reclamo scritto e per la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati.

È fatta salva la possibilità per l'utente di inviare al gestore il reclamo scritto, ovvero la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, senza utilizzare il modulo di cui al precedente punto, purché la comunicazione contenga almeno gli stessi campi obbligatori ivi riportati.

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

Il tempo di risposta motivata al reclamo scritto è: pari a trenta (30) giorni lavorativi.

Il tempo di risposta motivata alle richieste scritte di informazioni è: pari a trenta (30) giorni lavorativi.

Il tempo di risposta motivata alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati è: pari a sessanta (60) giorni lavorativi.

Il tempo di risposta motivata al reclamo scritto, alle richieste scritte di informazioni ed alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Comune del reclamo o richiesta scritta dell'utente e la data di invio all'utente della risposta motivata scritta.

Il Comune formula in modo chiaro e comprensibile la risposta ai reclami, alle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati utilizzando in via prioritaria, qualora l'utente indichi nel proprio modulo un recapito di posta elettronica, tale recapito per l'invio della risposta motivata.

5.4. INOLTRO AL GESTORE DEI SERVIZI DI RACCOLTA DEI RIFIUTI E DELLO SPAZZAMENTO DELLE RICHIESTE E DEI RECLAMI

Il Comune gestore delle tariffe e dei rapporti con l'utenza si impegna a inoltrare ai gestori dei servizi di raccolta dei rifiuti urbani e dello spazzamento le richieste di attivazione del servizio e di consegna dei contenitori, i reclami, le richieste di informazioni sui relativi servizi.

Il Comune gestore delle tariffe si impegna altresì a inoltrare all'utente le risposte ricevute dai gestori dei servizi di raccolta rifiuti e spazzamento.

Il tempo di inoltro al gestore delle richieste di consegna dei contenitori, dei reclami e delle richieste scritte di informazioni è: pari a cinque (5) giorni lavorativi.

Il tempo di inoltro all'utente delle risposte ricevute dal gestore dei servizi di raccolta rifiuti e di spazzamento è: pari a cinque (5) giorni lavorativi.

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

Il Comune invia il documento di riscossione, garantendo all'utente almeno due rate di pagamento.

Qualora il numero di rate o la frequenza di invio del documento di riscossione siano maggiori di quanto sopra previsto, 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.

Il termine di scadenza per il pagamento della prima rata (o del pagamento in un'unica soluzione) è fissato in almeno venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione del documento di riscossione.

Viene garantita agli utenti almeno una modalità di pagamento gratuita dell'importo dovuto per la fruizione del servizio.

Si garantisce la possibilità di ulteriore rateizzazione di ciascuna delle rate.

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.

Il tempo per la rettifica degli importi non dovuti è pari a centoventi (120) giorni lavorativi.

Il tempo di rettifica degli importi non dovuti, pari a centoventi (120) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Comune della richiesta scritta di rettifica inviata dall'utente relativa ad un documento di riscossione già pagato o per il quale è stata richiesta la rateizzazione e la data di accredito della somma erroneamente addebitata.

Qualora le verifiche eseguite a seguito della richiesta scritta di rettifica evidenzino un credito a favore dell'utente, Il Comune procede ad accreditare l'importo erroneamente addebitato mediante:

a) detrazione dell'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile;

b) rimessa diretta, nel caso in cui l'importo da accreditare sia maggiore a € 50 e 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 pari a 120 giorni lavorativi.

SEZIONE 6 – STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI E SPAZZAMENTO

6.1. MODALITÀ DI CONSEGNA CONTENITORI

La consegna dei contenitori deve essere richiesta dall'utente in fase di attivazione del servizio. La consegna verrà effettuata contestualmente all'attivazione del servizio se questa viene effettuata presso lo sportello fisico, se ciò non fosse possibile o se l'attivazione viene effettuata in un'altra modalità, la consegna dei contenitori viene effettuata a domicilio.

Il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta è:

- **contestuale all'attivazione del servizio se questa viene effettuata presso lo sportello fisico**

  Negli altri casi:
- **pari a cinque (5) giorni lavorativi ove non necessario il sopralluogo**
- **pari a dieci (10) giorni lavorativi ove necessario il sopralluogo**

Il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente di attivazione del servizio e la data di consegna delle attrezzature all'utente. Ai fini del calcolo dell'indicatore non si considerano le prestazioni erogate successivamente al termine previsto per mancato ritiro o indisponibilità alla consegna da parte dell'utente.

6.2. SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA E MODALITÀ DI OTTENIMENTO DI TALI SERVIZI

Raccolta ingombranti

Il Gestore assicura all'utente il servizio di ritiro rifiuti ingombranti a domicilio, garantendo due ritiri all'anno per utenza senza oneri aggiuntivi, con limite di 5 pezzi per ciascun ritiro entro, comunque, un volume di 2 mc c.a.

Il ritiro domiciliare può essere prenotato dall'Utente telefonicamente al numero 0424 547134 o presso lo sportello fisico.

Il tempo per il ritiro dei rifiuti su chiamata è pari a quindici (15) giorni lavorativi.
Si intende il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data in cui viene effettuato il ritiro.

6.3. RECLAMI E RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI PER IL SERVIZIO RACCOLTA E SPAZZAMENTO

Il Gestore Etra Spa mette a disposizione sul sito www.etraspa.it il modulo per il reclamo scritto inerente al servizio di raccolta e spazzamento/lavaggio.

È fatta salva la possibilità per l'utente di inviare al gestore il reclamo scritto, senza utilizzare il modulo di cui al precedente punto, purché la comunicazione contenga almeno gli stessi campi obbligatori ivi riportati.
Gli operatori addetti del servizio telefonico o ai punti di contatto indicano all'utente le modalità per la presentazione dei reclami scritti.

Il tempo di risposta motivata al reclamo scritto è: pari a trenta (30) giorni lavorativi.

Il tempo di risposta motivata alle richieste scritte di informazioni è: pari a trenta (30) giorni lavorativi.

Il tempo di risposta motivata al reclamo scritto ed alle richieste scritte di informazioni è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte di Etra Spa della richiesta scritta dell'utente e la data di invio all'utente della risposta motivata scritta.

Il Gestore Etra Spa formula in modo chiaro e comprensibile la risposta ai reclami e alle richieste scritte di informazioni, utilizzando in via prioritaria, qualora l'utente indichi nel proprio modulo un recapito di posta elettronica, tale recapito per l'invio della risposta motivata.

6.4. INTERVENTI PER DISSERVIZI E PER RIPARAZIONE DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE

La segnalazione per disservizi può essere presentata dall'utente al Comune, a mezzo posta, via e-mail, tramite il sito web *www.comune.rossano.vi.it* o il servizio telefonico.
Le medesime modalità di richiesta sono previste per la richiesta di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

Il tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi è:

- **pari a cinque (5) giorni lavorativi ove non necessario il sopralluogo**
- **pari a dieci (10) giorni lavorativi ove necessario il sopralluogo**

Si intende il tempo intercorrente tra il momento in cui il Comune riceve la segnalazione da parte dell'utente e il momento in cui viene risolto il disservizio

Il tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare è:

- **pari a dieci (10) giorni lavorativi ove non necessario il sopralluogo**
- **pari a quindici (15) giorni lavorativi ove necessario il sopralluogo**

Si intende il tempo intercorrente tra il momento in cui il Comune riceve la richiesta da parte dell'utente e la data di riparazione/sostituzione dell'attrezzatura.

6.5. CONTINUITA' E REGOLARITA' DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E SPAZZAMENTO

Le cause di interruzione del servizio possono essere riferite a:

a. cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi, situazioni di traffico veicolare interrotto per incidenti o a seguito di disposizioni di autorità pubblica, mancato ottenimento di atti autorizzativi, situazioni metereologiche avverse di particolare gravità adeguatamente documentate, nonché indisponibilità degli impianti di trattamento;
b. cause imputabili all'utente, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi per fatti non attribuibili al gestore, per i servizi di raccolta domiciliare la ritardata o mancata esposizione dei sacchetti o dei mastelli nei giorni e nelle fasce orarie indicate nel calendario;
c. cause imputabili al gestore, intese come tutte le altre cause non indicate alle precedenti lettere a) e b), comprese le cause non accertate.

Il tempo di recupero del servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto riportato nel Programma dei servizi è il tempo entro cui il servizio deve essere comunque effettuato al fine di non generare un'interruzione del servizio.
L'inizio dell'interruzione del servizio di raccolta e spazzamento coincide con il termine del tempo di recupero.

Il tempo di recupero del servizio di <u>raccolta domiciliare</u> non eseguito puntualmente pari a ventiquattro (24) ore .

Si intende il tempo intercorrente tra il servizio programmato e il momento in cui viene effettuato il servizio. In presenza di una programmazione del servizio per fascia oraria, il tempo di recupero decorre dall'estremo superiore dell'intervallo.

Il tempo di recupero del servizio di <u>spazzamento</u> non eseguito puntualmente:

- pari a ventiquattro (24) ore nelle zone di pregio e/o con elevata densità abitativa e/o in periodi dell'anno con elevata affluenza turistica, e nelle aree adibite a particolari utilizzi, come mercati ed eventi;

- pari a due (2) giorni lavorativi negli altri contesti e per frequenze programmate quindicinali, ovvero entro tre (3) giorni lavorativi per frequenze mensili.

Si intende il tempo intercorrente tra il servizio programmato e il momento in cui viene effettuato il servizio. In presenza di una programmazione del servizio per fascia oraria, il tempo di recupero decorre dall'estremo superiore dell'intervallo.

6.6. SERVIZIO DI PRONTO INTERVENTO

Il Gestore Etra ha attivato un servizio di Pronto Intervento per le segnalazioni di situazioni di pericolo inerenti al servizio.

A tal fine Etra ha attivato il un numero verde gratuito **800 013027** dedicato raggiungibile 24 ore su 24, sia da rete fissa, che da rete mobile, con passaggio diretto, anche mediante trasferimento della chiamata, a un operatore di centralino di pronto intervento o a un operatore di pronto intervento senza necessità di comporre altri numeri telefonici, o prevedendo la richiamata al Cliente da parte del Gestore.

Per le segnalazioni di situazioni di pericolo inerenti al servizio, il Gestore ETRA Spa ha predisposto un numero verde gratuito **800 013027** dedicato raggiungibile 24 ore su 24, con passaggio diretto a un operatore di pronto intervento.

Il servizio può essere richiesto da chiunque per segnalare situazioni nocive per la salute umana (es. sversamenti di contenitori, olio, abbandoni di rifiuti ingombranti che ostacolino la viabilità, perdita di rifiuti-percolato- durante la raccolta) e **dai soggetti istituzionali deputati ad attivare il servizio di pronto intervento che per il Comune di Rossano Veneto è la Polizia Municipale** per:

- rimozione di rifiuti abbandonati che creano problemi alla sicurezza ostacolando la viabilità e/o generando situazioni di degrado;
- rovesciamento o errato posizionamento di cassonetti e cestini con conseguente impedimento alla viabilità.

Il tempo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento, pari a quattro (4) ore. Si intende per il tempo intercorrente tra l'inizio della conversazione con l'operatore e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato dal gestore per il servizio di pronto intervento.

Laddove si verifichi la necessità di procedere alla caratterizzazione dei rifiuti abbandonati ai fini della loro rimozione, il gestore provvede alla messa in sicurezza e al confinamento dell'area, garantendo la protezione per l'ambiente, le persone, o le cose, entro quattro (4) ore dall'arrivo sul luogo della chiamata. Il tempo di rimozione dei rifiuti non potrà in ogni caso superare la durata di quindici (15) giorni lavorativi dalla messa in sicurezza dell'area.

Allegato A - TABELLE RIASSUNTIVE

Tabella 1 – Indicatori di qualità del servizio di gestione della TARI e relativi valori limite.

INDICATORI DI QUALITÀ PER LA GESTIONE DELLA TARI	VALORE LIMITE
Risposte alle richieste di attivazione del servizio	entro 30 gg lavorativi
Risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio	entro 30 gg lavorativi
Risposte a reclami scritti	entro 30 gg lavorativi
Risposte a richieste scritte di informazioni	entro 30 gg lavorativi
Risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati	entro 60 gg lavorativi
Inoltro al gestore della raccolta dei rifiuti e dello spazzamento delle richieste di contenitori, di reclami e di richieste di informazione	entro 5 gg lavorativi
Inoltro all'utente della risposta del gestore della raccolta dei rifiuti e dello spazzamento	entro 5 gg lavorativi
Tempo medio di attesa 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	non applicato
Rettifiche degli importi non dovuti	entro 120 gg lavorativi

Tabella 2 – Indicatori di qualità dei servizi di raccolta rifiuti e di spazzamento e relativi valori limite.

INDICATORI DI QUALITÀ PER I SERVIZI DI RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI E DI PULIZIA DELLE STRADE E DEL SUOLO PUBBLICO	VALORE LIMITE
Consegna attrezzature per la raccolta, senza sopralluogo	entro 5 gg lavorativi
Consegna attrezzature per la raccolta, con sopralluogo	entro 10 gg lavorativi
Risposte a reclami scritti	entro 30 gg lavorativi
Risposte a richieste scritte di informazioni	entro 30 gg lavorativi
Tempo medio di attesa 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	non applicato
Ritiri di rifiuti su chiamata	entro 15 gg lavorativi

INDICATORI DI QUALITÀ PER I SERVIZI DI RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI E DI PULIZIA DELLE STRADE E DEL SUOLO PUBBLICO	VALORE LIMITE
Intervento da segnalazioni per disservizi, senza sopralluogo	entro 5 gg lavorativi
Intervento da segnalazioni per disservizi, con sopralluogo	entro 10 gg lavorativi
Intervento da richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, senza sopralluogo	entro 10 gg lavorativi
Intervento da richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, con sopralluogo	entro 15 gg lavorativi
Puntualità del servizio di raccolta e trasporto	non applicato
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti	non applicato
Durata interruzioni del servizio di raccolta e trasporto	non superiore a 24 ore a partire dal termine del tempo di recupero
Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade	non applicato
Durata interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio strade	non superiore a 24 ore a partire dal termine del tempo di recupero
Arrivo sul luogo del personale incaricato dal gestore per prestazioni di pronto intervento	entro 4 ore dall'inizio della conversazione con l'operatore

CONSIGLIO DI BACINO BRENTA PER I RIFIUTI

AZIENDA S.E.S.A. S.p.A. **Comune di COLCERESA**

CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

COMUNE DI COLCERESA

Approvata con delibera dell'Assemblea di Bacino n.__ del 22/12/2022

in vigore dal 01/01/2023

SOMMARIO

SEZIONE 1 – INTRODUZIONE....4

1.1.OGGETTO, AMBITO DI APPLICAZIONE E VALIDITÀ....4

1.2.PRESENTAZIONE DEI GESTORI....5

1.2.1 SERVIZIO DI GESTIONE DELLA TARI....5

COMUNE DI COLCERESA....5

1.2.2 SERVIZIO DI GESTIONE DELLA RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI E DELLA PULIZIA DELLE STRADE....5

Azienda S.E.S.A. S.p.A....5

SEZIONE 2 - PRINCIPI FONDAMENTALI....6

2.1.EGUAGLIANZA....6

2.2.IMPARZIALITÀ....7

2.3.CONTINUITÀ....7

2.4.PARTECIPAZIONE....8

2.5.EFFICIENZA ED EFFICACIA....8

2.6.CORTESIA....8

2.7.CHIAREZZA E COMPRENSIBILITÀ DEI MESSAGGI....8

2.8.SICUREZZA E RISPETTO DELL'AMBIENTE E DELLA SALUTE....8

2.9.PRIVACY....9

2.10. TRASPARENZA....9

SEZIONE 3 - MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI....10

3.1.SERVIZI DI RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI – GESTORE S.E.S.A. S.p.A. 10

3.2.SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DEL SUOLO PUBBLICO - GESTORE _____....10

3.3.GESTIONE DELLA TARI E RAPPORTO CON GLI UTENTI - GESTORE Comune di COLCERESA....10

SEZIONE 4 – OBBLIGHI E STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO 12

4.1.POSIZIONAMENTO DELLA GESTIONE NELLA MATRICE DEGLI SCHEMI REGOLATORI 12

4.2.OBBLIGHI DI SERVIZIO PER LA GESTIONE DELLA TARI....12

4.3.OBBLIGHI DI SERVIZIO PER LA RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI E LA PULIZIA DEL SUOLO....13

SEZIONE 5 – STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DELLA TARI 16

5.1.MODALITÀ DI ATTIVAZIONE DELL'UTENZA TARI....16

5.2.MODALITÀ PER LA VARIAZIONE O CESSAZIONE DELL'UTENZA TARI 16

5.3.RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI PER SERVIZIO TARI....17

5.4.INOLTRO AL GESTORE DEI SERVIZI DI RACCOLTA DEI RIFIUTI E DELLO SPAZZAMENTO DELLE RICHIESTE E DEI RECLAMI 18

5.5.MODALITÀ E PERIODICITÀ DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI..... 18

SEZIONE 6 – STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI E SPAZZAMENTO..... 20

6.1.MODALITÀ DI CONSEGNA CONTENITORI 20

6.2.SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA E MODALITÀ DI OTTENIMENTO DI TALI SERVIZI .. 20

6.3.RECLAMI E RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI PER IL SERVIZIO RACCOLTA E SPAZZAMENTO 21

6.4.INTERVENTI PER DISSERVIZI E PER RIPARAZIONE DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE 21

6.5.CONTINUITA' E REGOLARITA' DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E SPAZZAMENTO..... 22

Allegato A - TABELLE RIASSUNTIVE 24

SEZIONE 1 – INTRODUZIONE

1.1. OGGETTO, AMBITO DI APPLICAZIONE E VALIDITÀ

La Carta della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani rappresenta il documento volto alla tutela dei d iritti dei consumatori, con il quale ogni ente erogatore di servizi assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza.

Con Deliberazione 15/2022/R/RIF del 18 gennaio 2022 l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: ARERA) integra la disciplina precedente pubblicando il Testo unico per la regolazione della Qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (di seguito: TQRIF) dove all'art. 5 dispone l'adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani.

La 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.

La Carta della qualità:

- individua i principi fondamentali cui deve attenersi il gestore nella gestione del servizio rifiuti urbani;
- individua standard di qualità del servizio che il gestore si impegna a rispettare nel condurre le proprie attività;
- definisce il rapporto tra il gestore e gli utenti per quanto riguarda i diritti di partecipazione ed informazione di questi;
- definisce le procedure di reclamo attivabili da parte degli utenti stessi.

Inoltre:

- indica il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori
- contiene, con riferimento a ciascun servizio, l'indicazione degli obblighi di servizio, degli indicatori e relativi standard di qualità contrattuale e tecnica previsti dall'Autorità, nonché degli standard ulteriori o migliorativi previsti dall'Ente territorialmente competente.

La Carta della qualità di gestione dei rifiuti urbani, approvata dal **Consiglio di Bacino** "**BRENTA per i RIFIUTI"**, è applicata dai gestori per il servizio erogato nel territorio di competenza, ed è stata emessa in adempimento alla normativa vigente.[1]

La presente Carta della qualità ha validità **a decorrere dal 01/01/2023 fino al 31/12/2024**, decorrenza del primo periodo regolatorio 2022-25 definito dall'Autorità (ARERA).

Potrà essere aggiornata in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative del servizio, all'adozione di standard migliorativi, a nuove esigenze manifestate dall'Autorità o dal Consiglio di Bacino "Brenta per i rifiuti".

---

[1] -
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- Legge 14 novembre 1995, n. 481 "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";
- Art. 11 comma 2 legge 30 luglio 1999 n. 286, come modificato dal D.Lgs.150/2009 "Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n.59.
- Decreto del Presidente della Repubblica del 27 aprile 1999, n. 158 (Regolamento recante norme per la elaborazione del metodo normalizzato per la definizione della tariffa rifiuti);
- Decreto legislativo n. 152 del 3 aprile 2006 "Norme in materia ambientale", parte quarta "Norme in materia di gestione dei rifiuti e di bonifica dei siti inquinati";
- Legge n. 244/2007 (legge finanziaria per il 2008) art. 2 comma 461;
- Legge 27 dicembre 2017, n. 205 (legge finanziaria per il 2018) art. 1 comma 527;
- Deliberazione ARERA 15/2022/R/RIF del 18 gennaio 2022;
- Legge Regionale del Veneto n°52 del 31/12/2012.

La Carta approvata è disponibile e liberamente scaricabile dai siti internet dei gestori.

1.2. PRESENTAZIONE DEI GESTORI

1.2.1 SERVIZIO DI GESTIONE DELLA TARI

COMUNE DI COLCERESA

a) Chi siamo

Il Comune è strutturato per settori, della gestione della TARI si occupa l'Area Finanziaria competente per il servizio tributi, mentre della gestione della raccolta, trasporto e avvio a smaltimento/recupero/riciclo e "preparazione al riutilizzo" si occupa l'Area Tecnica

b) Servizi erogati

Nell'ambito della gestione dei rifiuti urbani, oggetto della presenta Carta della qualità, il Comune si occupa delle seguenti attività: il servizio di gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti.

c) Certificazioni e Sistema Qualità

Il Comune non ha adottato procedure volte alla certificazione di qualità.

1.2.2 SERVIZIO DI GESTIONE DELLA RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI E DELLA PULIZIA DELLE STRADE

Azienda S.E.S.A. S.p.A. e COMUNE DI COLCERESA

a) Chi siamo

S.E.S.A. S.p.A. è una società per azioni a capitale misto (pubblico e privato), il cui socio di maggioranza è il Comune di Este, che si occupa di raccolta, trasporto, selezione, trattamento, recupero e smaltimento di rifiuti solidi urbani ed assimilati, produzione di compost di qualità e recupero energetico da biomasse con produzione di energia elettrica e termica, progettazione e sviluppo impiantistica, costruzione e conduzione impianti.

Il Comune è strutturato per settori, della gestione della raccolta, trasporto e avvio a smaltimento/recupero/riciclo e "preparazione al riutilizzo" dei rifiuti si occupa l'Area Tecnica mediante affidamento all'Azienda S.E.S.A. SPA del servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti e avvio a trattamento e riciclo dei rifiuti d'imballaggio al Consorzio CONAI e mediante affidamento ad altri impianti autorizzati del servizio di trattamento a smaltimento/recupero e "preparazione al riutilizzo" delle frazioni di secco non riciclabile, organico, ingombranti, legno, verde e ramaglie, indumenti, rottami ferrosi, RAEE, RUP ecc.

Il Comune si occupa del servizio di spazzamento e pulizia strade ed aree pubbliche.

b) Servizi erogati

Nell'ambito della gestione dei rifiuti urbani, oggetto della presenta Carta della qualità, l'azienda S.E.S.A. S.p.A. si occupa delle seguenti attività:

1. il servizio di raccolta e di trasporto dei rifiuti urbani porta a porta e provenienti da C.di R.;
2. servizio di guardiania C.di R.
3. avvio al recupero o allo smaltimento della frazione residua dei rifiuti raccolti d'imballaggio (Carta, Multimateriale e Vetro) con delega alla sottoscrizione di Convenzione con i Consorzi di fliera CONAI a decorrere dal 01/08/2022 e fino alla scadenza dell'Allegato Tecnico.

Nell'ambito della gestione dei rifiuti urbani, oggetto della presenta Carta della qualità, il Comune di Colceresa si occupa delle seguenti attività:

1. avvio al recupero o allo smaltimento o alla preparazione al riutilizzo dei rifiuti raccolti a mezzo affidamento ad impianti autorizzati al trattamento dei rifiuti urbani e simili (Secco non riciclabile, Organico, Verde e Ramaglie, Ingombranti, Legno, Medicinali, Olio vegetale, Olio Minerale,Rup, RAEE, Spazzamento ecc)
2. il servizio di spazzamento e lavaggio strade, piazze ed aree pubbliche;

c) Certificazioni e Sistema Qualità

L'azienda S.E.S.A. S.p.A. opera con costante orientamento a eccellenza del servizio, centralità del cliente e sostenibilità. Questa attitudine è testimoniata anche dalle certificazioni:

- UNI EN ISO 9001:2015
- UNI EN ISO 14001:2015
- UNI EN ISO 45001:2018
- CERTIFICAZIONE DELLA TRACCIABILITÀ E DELLA SOSTENIBILITÀ DEL BIOMETANO
- REGISTRAZIONE EMAS
- MARCHIO DI QUALITÀ CIC
- QUALIFICAZIONE ESECUZIONE LAVORI PUBBLICI - SOA

Tutte le certificazioni possono essere scaricate tramite il link www.sesaeste.it/certificazioni/

Il Comune di Colceresa non ha adottato procedure volte alla certificazione di qualità.

SEZIONE 2 - PRINCIPI FONDAMENTALI

2.1. EGUAGLIANZA

I gestori, nell'erogazione del servizio, 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 socioeconomiche.

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 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 ogni gestore provvede a:

- organizzare e mantenere attivo un sito web funzionante ed accessibile, nel rispetto degli standard internazionali. Per "accessibilità" si 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, cercando di eliminare, per quanto possibile, gli ostacoli, di tipo tecnologico (computer non aggiornati, compatibilità con differenti browser e risoluzioni video) e relativi alle disabilità (difficoltà visive);
- ridurre al minimo, per quanto possibile, l'attesa agli sportelli fisici del Comune di Colceresa per le persone disabili, gli anziani, le donne in evidente stato di gravidanza;
- in occasione di interruzioni programmate o non programmate nell'erogazione del servizio minimizzare il disagio conseguente.

2.2. 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.

2.3. CONTINUITÀ

I gestori forniscono un servizio continuo, regolare e senza interruzioni secondo le modalità previste.
In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, il gestore deve intervenire per risolvere nel più breve tempo possibile il problema, adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile, provvedere, a richiesta, a fornire agli stessi tempestive informazioni sulle motivazioni e la durata del disservizio e garantire le prestazioni indispensabili per la tutela della salute e della sicurezza dell'utente.

La mancanza di servizio può essere imputabile solo a:

- cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi, situazioni di traffico veicolare interrotto per incidenti o a seguito di disposizioni di autorità pubblica, mancato ottenimento di atti autorizzativi, situazioni metereologiche avverse di particolare gravità adeguatamente documentate, nonché indisponibilità degli impianti di trattamento;

- cause imputabili all'utente, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi per fatti non attribuibili al gestore.

2.4. PARTECIPAZIONE

I gestori garantiscono sempre la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, che per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori.

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

L'utente ha comunque diritto di accedere ai documenti ed alle informazioni detenuti dal gestore rispetto ai quali l'utente medesimo vanti un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è chiesto l'accesso, ai sensi di quanto stabilito dagli artt. 22 e ss. della Legge 7 agosto 1990 n. 241 recante "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi" e s.m.i. Le modalità di esercizio del diritto di accesso sono regolate dall'art. n. 25 della medesima Legge e possono essere esercitate indirizzando l'istanza alla casella elettronica certificata del Gestore.

2.5. EFFICIENZA ED EFFICACIA

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

2.6. CORTESIA

I gestori garantiscono all'utente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo. A tal fine i dipendenti sono tenuti ad agevolare l'utente nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi, ad impegnarsi a soddisfare, ove possibile, le sue richieste.

2.7. CHIAREZZA E COMPRENSIBILITÀ DEI MESSAGGI

I gestori, nel redigere qualsiasi messaggio nei confronti degli utenti, pongono la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli stessi.

2.8. SICUREZZA E RISPETTO DELL'AMBIENTE E DELLA SALUTE

Il gestore garantisce l'attuazione di un sistema di gestione della qualità, tendente al miglioramento continuo delle prestazioni, che assicuri la soddisfazione delle legittime esigenze ed aspettative degli utenti.
Il gestore garantisce l'attuazione di un sistema di gestione ambientale, assicurando, per quanto

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

2.9. PRIVACY

Il trattamento dei dati personali avviene nel rispetto e in conformità ai principi sanciti dal Regolamento 679/16. Per maggiori informazioni e approfondimenti si rimanda alla sezione "Privacy" del sito Web dei Gestori.

2.10. TRASPARENZA

I gestori definiscono e forniscono gli elementi informativi minimi che devono essere garantiti all'utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani come previsto dal Testo integrato in tema di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti (TITR) emanato da ARERA.

.

SEZIONE 3 - MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

3.1 SERVIZI DI RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI – GESTORE S.E.S.A. S.p.A.

I rifiuti urbani vengono raccolti con diverse modalità in funzione delle caratteristiche insediative e urbanistiche (centri storici, aree residenziali, zone produttive/artigianali, frazioni, case sparse ecc.), del reticolo stradale e della accessibilità ai mezzi di servizio, della disponibilità di idonei spazi in area pubblica per la collocazione dei contenitori, degli obiettivi di raccolta differenziata e, infine, della pianificazione prevista.

Nel Comune di Colceresa è attivo un sistema di raccolta rifiuti, basato su diverse modalità. I sistemi principali sono:

- raccolta domiciliare (detta porta a porta)
- raccolta domiciliare a chiamata ingombranti, RAEE e verde;
- raccolta dedicata pannolini e pannoloni;
- trasporto centro di raccolta;
- raccolta rifiuti abbandonati sul suolo pubblico;
- raccolta farmaci e pulizia sagre e manifestazioni.

Nel sito web www.comune.colceresa.vi.it sono indicate le modalità specifiche adottate, il calendario delle raccolte, ecc.

3.2 SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DEL SUOLO PUBBLICO - GESTORE COMUNE DI COLCERESA

Il gestore effettua la pulizia di suolo pubblico, strade, piazze, marciapiedi, piste ciclabili ed aree verdi secondo le tempistiche fissate dal Comune.
I servizi sono organizzati in base a programmi prestabiliti di organizzazione interna dell'Ente assicurando una diversa frequenza a seconda delle esigenze territoriali.

Il servizio prevede principalmente

- spazzamento meccanizzato
- spazzamento manuale
- svuotamento dei cestini
- raccolta foglie
- lavaggio strade e suolo pubblico

Lo svuotamento dei cestini viene effettuato dal gestore S.E.S.A. Spa secondo il contratto di servizio e il calendario previsto.

3.3 GESTIONE DELLA TARI E RAPPORTO CON GLI UTENTI - GESTORE COMUNE DI COLCERESA

Le attività svolte relativamente alla gestione delle tariffe ed il rapporto con gli utenti comprendono le attività amministrative relative agli adempimenti normativi relativi alla Tassa sui Rifiuti, quali le attività di accertamento e riscossione (incluse le attività di

bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento). Viene garantita la gestione del rapporto con gli utenti anche mediante sportelli dedicati o il numero telefonico 0424/410926 o 0424/708021 int.6 dove l'utente può trovare:

- assistenza e supporto amministrativo per tutti gli adempimenti previsti legati alla Tari,
- la possibilità di ricevere approfondimenti e spiegazioni in merito ai documenti di riscossione emessi,
- richiedere rateizzazioni e revisione di quanto ricevuto nel rispetto della normativa vigente.

Le attività svolte a supporto di tale gestione prevedono:

- la gestione della banca dati degli utenti e delle utenze,
- il monitoraggio dei crediti e del contenzioso, con le relative attività legate al recupero,
- gli adeguamenti normativi per le attività che lo richiedano.

Nel sito web www.comune.colceresa.vi.it sono indicate le modalità di calcolo delle tariffe, le istruzioni per i pagamenti e per l'accesso alle agevolazioni, inoltre sono scaricabili i moduli per le diverse pratiche.

SEZIONE 4 – OBBLIGHI E STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

4.1 POSIZIONAMENTO DELLA GESTIONE NELLA MATRICE DEGLI SCHEMI REGOLATORI

Nella definizione della regolazione della qualità del servizio, ARERA ha introdotto una matrice a quattro schemi regolatori, prevedendo obblighi di servizio e standard generali di qualità differenziati in relazione allo Schema regolatorio di appartenenza della gestione comunale.

Lo schema di appartenenza è stato individuato dal Consiglio di bacino "Brenta per i rifiuti" con la Delibera n. 5 del 30 marzo 2022, sulla base del livello qualitativo di partenza di ciascuna gestione.

Per il Comune di Colceresa il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori è:

Schema I – LIVELLO QUALITATIVO MINIMO

Nei capitoli seguenti vengono esposti nel dettaglio gli standard di qualità applicati che i gestori si impegnano a rispettare.

4.2 OBBLIGHI DI SERVIZIO PER LA GESTIONE DELLA TARI

Il gestore della Tari e del rapporto con gli utenti, sulla base del posizionamento individuato dal Consiglio di bacino "Brenta per i rifiuti", deve rispettare i seguenti obblighi di servizio previsti da ARERA nel Testo unico per la regolazione della Qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF).

OBBLIGHI DI SERVIZIO	Schema I
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio	SÌ
Modalità di attivazione del servizio	SÌ
Modalità per la variazione e cessazione del servizio	SÌ
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati,	SÌ
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e *online*	Non applicato
Obblighi di servizio telefonico	SÌ
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti	SÌ

Per i servizi di gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti il Comune di Colceresa mette a disposizione:

- Servizio telefonico: **0424/410926 e 0424/708021 int. 6** numeri a cui l'utente può rivolgersi, (sia da telefono fisso che da mobile).

- Sportello fisico: previo appuntamento telefonico, è possibile rivolgersi allo sportello fisico per reclami e informazioni relativi al servizio TARI, richieste di rettifica e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di attivazione, variazione, e cessazione del servizio. Lo sportello fisico è situato presso il **Municipio in Via G.Marconi 56** – Piano Primo (municipio ex Mason Vicentino). I giorni e gli orari di apertura sono consultabili al sito www.comune.colceresa.vi.it.

4.3 OBBLIGHI DI SERVIZIO PER LA RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI E LA PULIZIA DEL SUOLO

Il gestore dei servizi di raccolta dei rifiuti urbani e di spazzamento e pulizia del suolo pubblico, sulla base del posizionamento individuato dal Consiglio di bacino "Brenta per i rifiuti", deve rispettare i seguenti obblighi di servizio previsti da ARERA nel Testo unico per la regolazione della Qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF).

OBBLIGHI DI SERVIZIO	Schema I
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio	SÌ
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati (n° verde e mail per SESA)	SÌ
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online	Non applicato
Obblighi di servizio telefonico	SÌ
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi	SÌ
Obblighi in materia di disservizi	SÌ
Predisposizione di una mappatura dell'area di raccolta stradale porta a porta che copre l'intero territorio comunale, mentre non sono previste tipologia di raccolta di prossimità	SÌ
Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto, come da calendario annuale	SÌ
Nelle gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, predisposizione di un Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento dell'area di raccolta stradale.	Non applicato
Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto	Non applicato
Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade. Il servizio viene svolto dal Comune di Colceresa secondo organizzazione interna all'Ente e in base alle reali necessità.	SÌ
Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade	Non applicato
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani	SÌ

Per i servizi di **raccolta e trasporto rifiuti** il gestore **S.E.S.A. S.p.A.** mette a disposizione:

- Servizio telefonico: **800/969853** numero verde totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile. A tale numero l'utente può richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la prima consegna delle attrezzature per la raccolta domiciliare nonché l'eventuale successiva riparazione/sostituzione delle stesse.
- App "Municipium": è un'applicazione gratuita per smartphone e tablet (disponibile per i sistemi di Android e IoS) utilizzabile smartphone e tablet e consultabile da chiunque. Le informazioni presenti sono specifiche per ogni Comune e riguardano le modalità di differenziazione e/o coretto conferimento per ciascun rifiuto, compresi ingombranti, speciali e pericolosi. L'App "Municipium" consente di segnalare, in tempo reale, eventuali problemi nella raccolta rifiuti. Per il sistema di raccolta Porta a Porta è possibile consultare il calendario di raccolta del Comune di riferimento e di impostare la ricezione delle notifiche di esposizione dei rifiuti nella modalità che più soddisfa le esigenze del cliente (i.e. un'ora prima, un giorno prima della raccolta). APP MUNICIPIUM a cura del Comune di Colceresa. Oltre a quanto sopra elencato, tramite il servizio telefonico e il sito l'utente può ottenere informazioni e istruzioni in merito a:
  - a) frequenza, giorni e orari delle raccolte per le zone di interesse;
  - b) elenco dettagliato e aggiornato di tutti i rifiuti conferibili ed eventuale calendario dei ritiri istituito dal gestore;
  - c) descrizione delle corrette modalità di conferimento;
  - d) ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura del centro di raccolta ed elenco dei rifiuti conferibili;
  - e) ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri per lo scambio e/o per il riuso gestiti dall'affidatario del servizio o da altri soggetti con esso convenzionati;
  - f) eventuali agevolazioni tariffarie per l'autocompostaggio e modalità per l'utilizzo della compostiera; (a cura del Comune)
  - g) ulteriori suggerimenti per ridurre la produzione di rifiuti.

Per i servizi di **spazzamento e lavaggio strade** il gestore Comune di Colceresa. mette a disposizione:

- Servizio telefonico e sportello fisico: **0424/410921** numero e ufficio dell'Area Tecnica Comune di Colceresa, presso Municipio di Via Roma n. 86 (ex Municipio di Molvena) a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, sia fisicamente. L'utente può richiedere informazioni, segnalare disservizi, segnalare situazioni di necessità circa la pulizia e spazzamento di strade e aree pubbliche o programmazione di spazzamento e lavaggio strade.

Oltre a quanto sopra elencato, tramite il servizio telefonico e il sito l'utente può ottenere informazioni e istruzioni in merito a:

a) frequenza, giorni e orari delle raccolte per le zone di interesse;

b) elenco dettagliato e aggiornato di tutti i rifiuti conferibili ed eventuale calendario dei ritiri istituito dal gestore;

c) descrizione delle corrette modalità di conferimento;

d) ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura del centro di raccolta ed elenco

dei rifiuti conferibili;

e) ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri per lo scambio e/o per il riuso gestiti dall'affidatario del servizio o da altri soggetti con esso convenzionati;

f) eventuali agevolazioni tariffarie per l'autocompostaggio e modalità per l'utilizzo della compostiera per il compostaggio domestico, potranno essere richieste al Comune di Colceresa rispettivamente all'Area tributi per agevolazioni tariffarie e all'Area tecnica per modalità compostaggio domestico.

g) ulteriori suggerimenti per ridurre la produzione di rifiuti.

Il Gestore S.E.S.A. S.p.A. predispone inoltre un calendario delle attività di raccolta e trasporto, da cui è possibile evincere, su base giornaliera, la data prevista e le modalità di esposizione che assicurano la raccolta, il tutto per lo svolgimento dell'attività e la frazione di rifiuto oggetto di raccolta.
Il calendario è consultabile sul sito www.sesaeste.it, sul sito del Comune www.comune.colceresa.vi.it o tramite App "Municipium" Comune di Colceresa

Il Gestore Comune di Colceresa predispone un programma interno delle attività di spazzamento e lavaggio in base alle reali necessità ed eventi, da cui è possibile evincere, per ciascuna strada, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività, solitamente dal lunedì al giovedì dalle 8:30 alle 16:00 e il venerdì dalle 8:30 alle 12:00, salvo avvisi, esposti la giornata precedente, presso le aree interessate pubbliche a piazza o a parcheggio, per l'espletamento del servizio in particolari date e fasce orarie diverse.

Per le segnalazioni di situazioni di pericolo inerenti al servizio, il Gestore COMUNE DI COLCERESA ha predisposto un numero verde gratuito dedicato raggiungibile 24 ore su 24, con passaggio diretto a un operatore di pronto intervento. **Il numero è riservato esclusivamente ai soggetti istituzionali deputati ad attivare il servizio di pronto intervento che per il Comune di Colceresa è la Polizia Locale, raggiungibile al n. 0424/708021 int. 3 dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 13:30 e il lunedì e il mercoledì dalle 15:00 alle 18:00.**

Il numero è disponibile solo per:

- rimozione di rifiuti abbandonati che creano problemi alla sicurezza ostacolando la viabilità e/o generando situazioni di degrado;
- rimozione dei rifiuti stradali in seguito ad incidenti che creano problemi alla sicurezza ostacolando la viabilità o creino pericolo;
- rovesciamento o errato posizionamento di cassonetti e cestini con conseguente impedimento alla viabilità.

Il tempo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento, pari a quattro (4) ore.
Si intende per il tempo intercorrente tra l'inizio della conversazione con l'operatore e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato dal gestore per il servizio di pronto intervento.

Laddove si verifichi la necessità di procedere alla caratterizzazione dei rifiuti abbandonati ai fini della loro rimozione, il gestore provvede alla messa in sicurezza e al confinamento dell'area, garantendo la protezione per l'ambiente, le persone, o le cose, entro quattro (4) ore

dall'arrivo sul luogo della chiamata. Il tempo di rimozione dei rifiuti non potrà in ogni caso superare la durata di quindici (15) giorni lavorativi dalla messa in sicurezza dell'area.

SEZIONE 5 – STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DELLA TARI

5.1 MODALITÀ DI ATTIVAZIONE DELL'UTENZA TARI

La **richiesta di attivazione** del servizio deve essere presentata dall'utente compilando in tutte le sue parti l'apposito modulo reperibile presso gli sportelli fisici o sul sito www.comune.colceresa.vi.it
Il modulo va trasmesso al Comune di Colceresa mediante uno dei seguenti canali:

- Pec: *comune.colceresa.vi@cert.ip-veneto.net (utilizzabile da qualsiasi indirizzo di posta elettronica, anche non certificato)*
- Mail ordinaria: *tributi@comune.colceresa.vi.it*
- Posta ordinaria: Comune di Colceresa – Via G. Marconi 56 – 36064 Colceresa (VI);
- Sportello fisico: Via G. Marconi 56 – 36064 Colceresa (VI) – i giorni e gli orari di apertura sono disponibili al sito www.comune.colceresa.vi.it. È opportuno prendere appuntamento chiamando il numero **0424708021 int. 6** oppure **0424410926.**

Il Comune formula in modo chiaro e comprensibile la risposta alle richieste di attivazione del servizio, la risposta avviene mediante la modalità indicata dall'utente nel modulo di attivazione.

Le richieste di attivazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui ha avuto inizio il possesso o la detenzione dell'immobile.

Il tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio è pari a trenta (30) giorni lavorativi.
Il tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente da parte dell'Ufficio Tributi del Comune e la data di invio della risposta scritta che deve essere conforme a quanto prescritto.

5.2 MODALITÀ PER LA VARIAZIONE O CESSAZIONE DELL'UTENZA TARI

Le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere inviate ad Comune di Colceresa compilando in tutte le sue parti l'apposito modulo reperibile presso lo sportello fisico o sul sito www.comune.colceresa.vi.it

- Pec: *comune.colceresa.vi@cert.ip-veneto.net (utilizzabile da qualsiasi indirizzo di posta elettronica, anche non certificato)*
- Mail ordinaria: *tributi@comune.colceresa.vi.it*

- Posta ordinaria: *Comune di Colceresa – Via G. Marconi 56 – 36064 Colceresa (VI)*
- Sportello fisico: *Via G. Marconi 56 – 36064 Colceresa (VI)* – i giorni e gli orari di apertura sono disponibili al sito www.comune.colceresa.vi.it. È opportuno prendere appuntamento chiamando il numero **0424708021 int. 6 oppure 0424410926.**

Il Comune formula in modo chiaro e comprensibile la risposta alle richieste di variazione/cessazione del servizio, la risposta avviene mediante la modalità indicata dall'utente nel modulo di variazione/cessazione.

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

Il tempo di risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio è: pari a trenta (30) giorni lavorativi.

Il tempo di risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente da parte del Comune e la data di invio della risposta scritta che deve essere conforme a quanto prescritto.

5.3 RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI PER SERVIZIO TARI

Il Comune mette a disposizione presso gli sportelli fisici o sul sito www.comune.colceresa.vi.it il modulo per il reclamo scritto e per la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati.

È fatta salva la possibilità per l'utente di inviare al gestore il reclamo scritto, ovvero la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, senza utilizzare il modulo di cui al precedente punto, purché la comunicazione contenga almeno gli stessi campi obbligatori ivi riportati.

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

Il tempo di risposta motivata al reclamo scritto è: pari a trenta (30) giorni lavorativi.

Il tempo di risposta motivata alle richieste scritte di informazioni è: pari a trenta (30) giorni lavorativi.

Il tempo di risposta motivata alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati è: pari a sessanta (60) giorni lavorativi.

Il tempo di risposta motivata al reclamo scritto, alle richieste scritte di informazioni ed alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Comune del reclamo o richiesta scritta dell'utente e la data di invio all'utente della risposta motivata scritta.

Il Comune formula in modo chiaro e comprensibile la risposta ai reclami, alle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati utilizzando in via prioritaria, qualora l'utente indichi nel proprio modulo un recapito di posta elettronica, tale recapito per l'invio della risposta motivata.

5.4 INOLTRO AL GESTORE DEI SERVIZI DI RACCOLTA DEI RIFIUTI E DELLO SPAZZAMENTO DELLE RICHIESTE E DEI RECLAMI

Il Comune gestore delle tariffe e dei rapporti con l'utenza si impegna a inoltrare ai gestori dei servizi di raccolta dei rifiuti urbani e dello spazzamento le richieste di attivazione del servizio e di consegna dei contenitori, i reclami, le richieste di informazioni sui relativi servizi.

Il Comune gestore delle tariffe si impegna altresì a inoltrare all'utente le risposte ricevute dai gestori dei servizi di raccolta rifiuti e spazzamento.

Il tempo di inoltro al gestore delle richieste di consegna dei contenitori, dei reclami e delle richieste scritte di informazioni è: pari a cinque (5) giorni lavorativi.

Il tempo di inoltro all'utente delle risposte ricevute dal gestore dei servizi di raccolta rifiuti e di spazzamento è: pari a cinque (5) giorni lavorativi.

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

Il Comune invia il documento di riscossione, garantendo all'utente almeno due rate di pagamento.

Qualora il numero di rate o la frequenza di invio del documento di riscossione siano maggiori di quanto sopra previsto, 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.
Il termine di scadenza per il pagamento della prima rata (o del pagamento in un'unica soluzione) è fissato in almeno venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione del documento di riscossione.
Viene garantita agli utenti almeno una modalità di pagamento gratuita dell'importo dovuto per la fruizione del servizio.
Si garantisce la possibilità di ulteriore rateizzazione di ciascuna delle rate.
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.

Il tempo per la rettifica degli importi non dovuti è pari a centoventi (120) giorni lavorativi.
Il tempo di rettifica degli importi non dovuti, pari a centoventi (120) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Comune della richiesta scritta di rettifica inviata dall'utente relativa ad un documento di riscossione già pagato o per il quale è stata richiesta la rateizzazione e la data di accredito della somma erroneamente addebitata.

Qualora le verifiche eseguite a seguito della richiesta scritta di rettifica evidenzino un credito a favore dell'utente, Il Comune procede ad accreditare l'importo erroneamente addebitato mediante:

a) detrazione dell'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile;
b) rimessa diretta, nel caso in cui l'importo da accreditare sia maggiore a € 50 e 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 pari a 120 giorni lavorativi.

SEZIONE 6 – STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI E SPAZZAMENTO

6.1 MODALITÀ DI CONSEGNA CONTENITORI

La **consegna dei contenitori** (bidone da 40 lt, bidone organico da 10 lt/25 lt, bidone/cassetta carta da 40 lt) **e dei sacchi** per le utenze domestiche e non domestiche deve essere richiesta dall'utente contestualmente all'attivazione dell'utenza TARI o dopo l'avvenuta attivazione del servizio, con le stesse modalità per l'attivazione dell'utenza stessa. La consegna per le utenze domestiche verrà effettuata presso lo sportello fisico di Via G. Marconi 56 (sede municipale) direttamente all'interessato, se possibile contestualmente alla richiesta di attivazione della utenza della TARI oppure in un momento successivo previo accordo telefonico o scritto con l'ufficio competente sentita la disponibilità dell'utente al ritiro.

La **consegna dei contenitori nuovi o aggiuntivi** (bidoni da 240 lt, carrellato 1100 Lt) per le utenze non domestiche deve essere richiesta dall'utente dopo l'avvenuta attivazione del servizio, e viene effettuata dal personale dell'Area Tecnica sita presso il Municipio (ex Molvena) in Via Roma n. 86 telefonando al numero 0424/419021 int. 2 o effettuando la richiesta fisicamente presso l'Area Tecnica.

La consegna verrà successivamente effettuata dal personale Area Tecnica presso l'indirizzo dell'utenza riportato nel modulo di attivazione.

Il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta è:

- **pari a cinque (5) giorni lavorativi ove non necessario il sopralluogo**
- **pari a dieci (10) giorni lavorativi ove necessario il sopralluogo**

Il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente di attivazione del servizio e la data di consegna delle attrezzature all'utente. Ai fini del calcolo dell'indicatore non si considerano le prestazioni erogate successivamente al termine previsto per mancato ritiro o indisponibilità alla consegna da parte dell'utente.

6.2 SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA E MODALITÀ DI OTTENIMENTO DI TALI SERVIZI

Raccolta ingombranti

Il Gestore S.E.S.A. S.p.A. assicura all'utente il servizio di ritiro rifiuti ingombranti a domicilio senza oneri aggiuntivi.

Viene garantito almeno un ritiro al mese per numero limitato di utenze con particolari caratteristiche individuate dal Comune di Colceresa con limite di 5 pezzi per ciascun ritiro entro, comunque, un volume di 1 mc c.a.

Il ritiro domiciliare può essere prenotato dall'Utente tramite appuntamento telefonico con il servizio Clienti di S.E.S.A. S.p.A. al numero verde 800/969853

Il tempo per il ritiro dei rifiuti su chiamata è pari a quindici (15) giorni lavorativi.
Si intende il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data in cui viene effettuato il ritiro.

6.3 RECLAMI E RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI PER IL SERVIZIO RACCOLTA E SPAZZAMENTO

Il Gestore S.E.S.A. S.p.A. mette a disposizione sul sito www.sesaeste.it il modulo per il reclamo scritto inerente al servizio di raccolta rifiuti.

È fatta salva la possibilità per l'utente di inviare al gestore il reclamo scritto, senza utilizzare il modulo di cui al precedente punto, purché la comunicazione contenga almeno gli stessi campi obbligatori ivi riportati.

Gli operatori addetti del servizio telefonico o ai punti di contatto indicano all'utente le modalità per la presentazione dei reclami scritti.

Il tempo di risposta motivata al reclamo scritto è: pari a trenta (30) giorni lavorativi.

Il tempo di risposta motivata alle richieste scritte di informazioni è: pari a trenta (30) giorni lavorativi.

Il tempo di risposta motivata al reclamo scritto ed alle richieste scritte di informazioni è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte di S.E.S.A. S.p.A. della richiesta scritta dell'utente e la data di invio all'utente della risposta motivata scritta.

Il Gestore S.E.S.A. S.p.A. formula in modo chiaro e comprensibile la risposta ai reclami e alle richieste scritte di informazioni, utilizzando in via prioritaria, qualora l'utente indichi nel proprio modulo un recapito di posta elettronica, tale recapito per l'invio della risposta motivata.

Il Gestore COMUNE DI COLCERESA mette a disposizione presso l'Ufficio Area Tecnica presso municipio (ex Molvena) in Via Roma n. 86, il modulo per il reclamo scritto inerente al servizio di spazzamento/lavaggio.

6.4 INTERVENTI PER DISSERVIZI E PER RIPARAZIONE DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE

La segnalazione per disservizi può essere presentata dall'utente al Gestore S.E.S.A. S.p.A., a mezzo posta, via e-mail, o tramite il servizio telefonico.

Le medesime modalità di richiesta sono previste per la richiesta di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

Il tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi è:

- **pari a cinque (5) giorni lavorativi ove non necessario il sopralluogo**
- **pari a dieci (10) giorni lavorativi ove necessario il sopralluogo**

Si intende il tempo intercorrente tra il momento in cui il Gestore S.E.S.A. S.p.A. riceve la segnalazione da parte dell'utente e il momento in cui viene risolto il disservizio

Il tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare è:

- **pari a dieci (10) giorni lavorativi ove non necessario il sopralluogo**
- **pari a quindici (15) giorni lavorativi ove necessario il sopralluogo**

Si intende il tempo intercorrente tra il momento in cui il Gestore S.E.S.A. S.p.A. riceve la richiesta da parte dell'utente e la data di riparazione/sostituzione dell'attrezzatura.

6.5 CONTINUITA' E REGOLARITA' DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E SPAZZAMENTO

Le cause di interruzione del servizio possono essere riferite a:

a. cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi, situazioni di traffico veicolare interrotto per incidenti o a seguito di disposizioni di autorità pubblica, mancato ottenimento di atti autorizzativi, situazioni metereologiche avverse di particolare gravità adeguatamente documentate, nonché indisponibilità degli impianti di trattamento;
b. cause imputabili all'utente, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi per fatti non attribuibili al gestore, per i servizi di raccolta domiciliare la ritardata o mancata esposizione dei sacchetti o dei mastelli nei giorni e nelle fasce orarie indicate nel calendario;
c. cause imputabili al gestore, intese come tutte le altre cause non indicate alle precedenti lettere a) e b), comprese le cause non accertate.

Il tempo di recupero del servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto riportato nel calendario dei servizi è il tempo entro cui il servizio deve essere comunque effettuato al fine di non generare un'interruzione del servizio.

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

Il tempo di recupero del servizio di <u>raccolta domiciliare</u> a carico del gestore S.E.S.A. SPA non eseguito puntualmente pari a ventiquattro (24) ore.

Si intende il tempo intercorrente tra il servizio programmato e il momento in cui viene effettuato il servizio. In presenza di una programmazione del servizio per fascia oraria, il tempo di recupero decorre dall'estremo superiore dell'intervallo.

IL SERVIZIO DI RACCOLTA STRADALE con contenitori di prossimità o con isole interrate nel COMUNE DI COLCERESA non è previsto quale tipologia di raccolta, in ogni caso qualora venisse attivato il tempo di recupero del servizio di raccolta stradale non eseguito puntualmente:

- pari a ventiquattro (24) ore nelle zone di pregio e/o a elevata densità abitativa e/o in periodi dell'anno con elevata affluenza turistica e, in ogni caso, per la frazione organica nei mesi di giugno, luglio e agosto;
- pari a settantadue (72) ore nelle zone con media o bassa intensità abitativa e per le altre frazioni, inclusa la frazione organica nei restanti mesi dell'anno.

Si intende il tempo intercorrente tra il servizio programmato e il momento in cui viene effettuato il servizio. In presenza di una programmazione del servizio per fascia oraria, il tempo di recupero decorre dall'estremo superiore dell'intervallo.

Il tempo di recupero del servizio di spazzamento a carico del gestore COMUNE DI COLCERESA non eseguito puntualmente:

- **pari a ventiquattro (24) ore nelle zone di pregio e/o con elevata densità abitativa e/o in periodi dell'anno con elevata affluenza turistica, e nelle aree adibite a particolari utilizzi, come mercati ed eventi;**
- **pari a due (2) giorni lavorativi negli altri contesti e per frequenze programmate quindicinali, ovvero entro tre (3) giorni lavorativi per frequenze mensili.**

Si intende il tempo intercorrente tra il servizio programmato e il momento in cui viene effettuato il servizio. In presenza di una programmazione del servizio per fascia oraria, il tempo di recupero decorre dall'estremo superiore dell'intervallo.

Allegato A - TABELLE RIASSUNTIVE

Tabella 1 – Indicatori di qualità del servizio di gestione della TARI e relativi valori limite.

INDICATORI DI QUALITÀ PER LA GESTIONE DELLA TARI	VALORE LIMITE
Risposte alle richieste di attivazione del servizio	entro 30 gg lavorativi
Risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio	entro 30 gg lavorativi
Risposte a reclami scritti	entro 30 gg lavorativi
Risposte a richieste scritte di informazioni	entro 30 gg lavorativi
Risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati	entro 60 gg lavorativi
Inoltro al gestore della raccolta dei rifiuti e dello spazzamento delle richieste di contenitori, di reclami e di richieste di informazione	entro 5 gg lavorativi
Inoltro all'utente della risposta del gestore della raccolta dei rifiuti e dello spazzamento	entro 5 gg lavorativi
Tempo medio di attesa 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	≤ 240 secondi
Rettifiche degli importi non dovuti	entro 120 gg lavorativi

Tabella 2 – Indicatori di qualità dei servizi di raccolta rifiuti e di spazzamento e relativi valori limite.

INDICATORI DI QUALITÀ PER I SERVIZI DI RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI E DI PULIZIA DELLE STRADE E DEL SUOLO PUBBLICO	VALORE LIMITE
Consegna attrezzature per la raccolta, senza sopralluogo	entro 5 gg lavorativi
Consegna attrezzature per la raccolta, con sopralluogo	entro 10 gg lavorativi
Risposte a reclami scritti	entro 30 gg lavorativi
Risposte a richieste scritte di informazioni	entro 30 gg lavorativi
Tempo medio di attesa 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	≤ 240 secondi
Ritiri di rifiuti su chiamata	entro 15 gg lavorativi

INDICATORI DI QUALITÀ PER I SERVIZI DI RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI E DI PULIZIA DELLE STRADE E DEL SUOLO PUBBLICO	VALORE LIMITE
Intervento da segnalazioni per disservizi, senza sopralluogo	entro 5 gg lavorativi
Intervento da segnalazioni per disservizi, con sopralluogo	entro 10 gg lavorativi
Intervento da richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, senza sopralluogo	entro 10 gg lavorativi
Intervento da richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, con sopralluogo	entro 15 gg lavorativi
Puntualità del servizio di raccolta e trasporto	non applicato
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti (RACCOLTA STRADALE di prossimità NON PREVISTA)	non applicato
Durata interruzioni del servizio di raccolta e trasporto	non superiore a 24 ore a partire dal termine del tempo di recupero
Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade	non applicato
Durata interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio strade	non superiore a 24 ore a partire dal termine del tempo di recupero
Arrivo sul luogo del personale incaricato dal gestore per prestazioni di pronto intervento **(servizio a carico del Comune di Colceresa)**	entro 4 ore dall'inizio della conversazione con l'operatore

CONSIGLIO DI BACINO BRENTA PER I RIFIUTI

AZIENDA S.E.S.A. S.p.A. **Comune di PIANEZZE**

CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

COMUNE DI PIANEZZE

Approvata con delibera dell'Assemblea di Bacino n.__ del 22/12/2022

in vigore dal 01/01/2023

SOMMARIO

SEZIONE 1 – INTRODUZIONE ***4***

1.1.OGGETTO, AMBITO DI APPLICAZIONE E VALIDITÀ *4*

1.2.PRESENTAZIONE DEI GESTORI *5*

1.2.1 SERVIZIO DI GESTIONE DELLA TARI *5*

COMUNE DI PIANEZZE *5*

1.2.2 SERVIZIO DI GESTIONE DELLA RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI E DELLA PULIZIA DELLE STRADE *5*

Azienda S.E.S.A. S.p.A. *5*

SEZIONE 2 - PRINCIPI FONDAMENTALI ***7***

2.1.EGUAGLIANZA *7*

2.2.IMPARZIALITÀ *7*

2.3.CONTINUITÀ *7*

2.4.PARTECIPAZIONE *8*

2.5.EFFICIENZA ED EFFICACIA *8*

2.6.CORTESIA *8*

2.7.CHIAREZZA E COMPRENSIBILITÀ DEI MESSAGGI *8*

2.8.SICUREZZA E RISPETTO DELL'AMBIENTE E DELLA SALUTE *9*

2.9.PRIVACY *9*

2.10. TRASPARENZA *9*

SEZIONE 3 - MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI ***10***

3.1.SERVIZI DI RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI – GESTORE S.E.S.A. S.p.A. *10*

3.2.SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DEL SUOLO PUBBLICO - GESTORE COMUNE DI PIANEZZE *10*

3.3.GESTIONE DELLA TARI E RAPPORTO CON GLI UTENTI - GESTORE Comune di PIANEZZE *10*

SEZIONE 4 – OBBLIGHI E STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO ***12***

4.1.POSIZIONAMENTO DELLA GESTIONE NELLA MATRICE DEGLI SCHEMI REGOLATORI. *12*

4.2.OBBLIGHI DI SERVIZIO PER LA GESTIONE DELLA TARI *12*

4.3.OBBLIGHI DI SERVIZIO PER LA RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI E LA PULIZIA DEL SUOLO *13*

SEZIONE 5 – STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DELLA TARI ***16***

5.1.MODALITÀ DI ATTIVAZIONE DELL'UTENZA TARI *16*

5.2.MODALITÀ PER LA VARIAZIONE O CESSAZIONE DELL'UTENZA TARI *16*

5.3.RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI PER SERVIZIO TARI *17*

5.4.INOLTRO AL GESTORE DEI SERVIZI DI RACCOLTA DEI RIFIUTI E DELLO SPAZZAMENTO DELLE RICHIESTE E DEI RECLAMI 17

5.5.MODALITÀ E PERIODICITÀ DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI..... 18

SEZIONE 6 – STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI E SPAZZAMENTO..... 19

6.1.MODALITÀ DI CONSEGNA CONTENITORI 19

6.2.SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA E MODALITÀ DI OTTENIMENTO DI TALI SERVIZI .. 19

6.3.RECLAMI E RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI PER IL SERVIZIO RACCOLTA E SPAZZAMENTO 19

6.4.INTERVENTI PER DISSERVIZI E PER RIPARAZIONE DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE 20

6.5.CONTINUITA' E REGOLARITA' DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E SPAZZAMENTO..... *21*

Allegato A - TABELLE RIASSUNTIVE 23

SEZIONE 1 – INTRODUZIONE

1.1. OGGETTO, AMBITO DI APPLICAZIONE E VALIDITÀ

La Carta della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani rappresenta il documento volto alla tutela dei diritti dei consumatori, con il quale ogni ente erogatore di servizi assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza.

Con Deliberazione 15/2022/R/RIF del 18 gennaio 2022 l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: ARERA) integra la disciplina precedente pubblicando il Testo unico per la regolazione della Qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (di seguito: TQRIF) dove all'art. 5 dispone l'adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani.

La 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.

La Carta della qualità:

- individua i principi fondamentali cui deve attenersi il gestore nella gestione del servizio rifiuti urbani;
- individua standard di qualità del servizio che il gestore si impegna a rispettare nel condurre le proprie attività;
- definisce il rapporto tra il gestore e gli utenti per quanto riguarda i diritti di partecipazione ed informazione di questi;
- definisce le procedure di reclamo attivabili da parte degli utenti stessi.

Inoltre:

- indica il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori
- contiene, con riferimento a ciascun servizio, l'indicazione degli obblighi di servizio, degli indicatori e relativi standard di qualità contrattuale e tecnica previsti dall'Autorità, nonché degli standard ulteriori o migliorativi previsti dall'Ente territorialmente competente.

La Carta della qualità di gestione dei rifiuti urbani, approvata dal **Consiglio di Bacino** "**BRENTA per i RIFIUTI"**, è applicata dai gestori per il servizio erogato nel territorio di competenza, ed è stata emessa in adempimento alla normativa vigente.[1]

La presente Carta della qualità ha validità **a decorrere dal 01/01/2023 fino al 31/12/2024**, decorrenza del primo periodo regolatorio 2022-25 definito dall'Autorità (ARERA).

Potrà essere aggiornata in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative del servizio, all'adozione di standard migliorativi, a nuove esigenze manifestate dall'Autorità o dal Consiglio di Bacino "Brenta per i rifiuti".

La Carta approvata è disponibile e liberamente scaricabile dai siti internet dei gestori.

---

[1] - Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- Legge 14 novembre 1995, n. 481 "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";
- Art. 11 comma 2 legge 30 luglio 1999 n. 286, come modificato dal D.Lgs.150/2009 "Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n.59.
- Decreto del Presidente della Repubblica del 27 aprile 1999, n. 158 (Regolamento recante norme per la elaborazione del metodo normalizzato per la definizione della tariffa rifiuti);
- Decreto legislativo n. 152 del 3 aprile 2006 "Norme in materia ambientale", parte quarta "Norme in materia di gestione dei rifiuti e di bonifica dei siti inquinati";
- Legge n. 244/2007 (legge finanziaria per il 2008) art. 2 comma 461;
- Legge 27 dicembre 2017, n. 205 (legge finanziaria per il 2018) art. 1 comma 527;
- Deliberazione ARERA 15/2022/R/RIF del 18 gennaio 2022;
- Legge Regionale del Veneto n°52 del 31/12/2012.

1.2. PRESENTAZIONE DEI GESTORI

1.2.1 SERVIZIO DI GESTIONE DELLA TARI

COMUNE DI PIANEZZE

a) Chi siamo

Il Comune è strutturato per settori, della gestione della TARI si occupa l'Area Tecnica/Tributi competente sia per il servizio tributi, sia della gestione della raccolta, trasporto e avvio a smaltimento/recupero/riciclo e "preparazione al riutilizzo".

b) Servizi erogati

Nell'ambito della gestione dei rifiuti urbani, oggetto della presenta Carta della qualità, il Comune si occupa delle seguenti attività: il servizio di gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti.

c) Certificazioni e Sistema Qualità

Il Comune non ha adottato procedure volte alla certificazione di qualità.

1.2.2 SERVIZIO DI GESTIONE DELLA RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI E DELLA PULIZIA DELLE STRADE

Azienda S.E.S.A. S.p.A. e COMUNE DI PIANEZZE

a) Chi siamo

S.E.S.A. S.p.A. è una società per azioni a capitale misto (pubblico e privato), il cui socio di maggioranza è il Comune di Este, che si occupa di raccolta, trasporto, selezione, trattamento, recupero e smaltimento di rifiuti solidi urbani ed assimilati, produzione di compost di qualità e recupero energetico da biomasse con produzione di energia elettrica e termica, progettazione e sviluppo impiantistica, costruzione e conduzione impianti.

Il Comune è strutturato per settori, della gestione della raccolta, trasporto e avvio a smaltimento/recupero/riciclo e "preparazione al riutilizzo" dei rifiuti si occupa l'Area Tecnica mediante affidamento all'Azienda S.E.S.A. SPA del servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti e avvio a trattamento e riciclo dei rifiuti d'imballaggio al Consorzio CONAI e mediante affidamento ad altri impianti autorizzati del servizio di trattamento a smaltimento/recupero e "preparazione al riutilizzo" delle frazioni di secco non riciclabile, organico, ingombranti, legno, verde e ramaglie, indumenti, rottami ferrosi, RAEE, RUP ecc.

Il Comune con propri mezzi e personale si occupa del servizio di pulizia strade e aree pubbliche. inoltre, il Comune di Pianezze, si avvale, in convenzione con il Comune di Colceresa, del servizio di spazzamento con utilizzo del mezzo spazzatrice e personale abilitato a tale uso del Comune di Colceresa.

b) Servizi erogati

Nell'ambito della gestione dei rifiuti urbani, oggetto della presenta Carta della qualità, l'azienda S.E.S.A. S.p.A. si occupa delle seguenti attività:

1. il servizio di raccolta e di trasporto dei rifiuti urbani porta a porta e provenienti da C.di R.;
2. servizio di guardiania C.di R.
3. avvio al recupero o allo smaltimento della frazione residua dei rifiuti raccolti d'imballaggio (Carta, Multimateriale e Vetro) con delega alla sottoscrizione di Convenzione con i Consorzi di fliera CONAI a decorrere dal 01/08/2022 e fino alla scadenza dell'Allegato Tecnico.

Nell'ambito della gestione dei rifiuti urbani, oggetto della presenta Carta della qualità, il Comune di Pianezze, si avvale, in convenzione con il Comune di Colceresa capo-fila, delle seguenti attività:

1. avvio al recupero o allo smaltimento o alla preparazione al riutilizzo dei rifiuti raccolti a mezzo affidamento ad impianti autorizzati al trattamento dei rifiuti urbani e simili (Secco non riciclabile, Organico, Verde e Ramaglie, Ingombranti, Legno, Medicinali, Olio vegetale, Olio Minerale,Rup, RAEE, Spazzamento ecc)
2. il servizio di spazzamento e lavaggio strade, piazze ed aree pubbliche;

c) Certificazioni e Sistema Qualità

L'azienda S.E.S.A. S.p.A. opera con costante orientamento a eccellenza del servizio, centralità del cliente e sostenibilità. Questa attitudine è testimoniata anche dalle certificazioni:

- UNI EN ISO 9001:2015
- UNI EN ISO 14001:2015
- UNI EN ISO 45001:2018
- CERTIFICAZIONE DELLA TRACCIABILITÀ E DELLA SOSTENIBILITÀ DEL BIOMETANO
- REGISTRAZIONE EMAS
- MARCHIO DI QUALITÀ CIC
- QUALIFICAZIONE ESECUZIONE LAVORI PUBBLICI - SOA

Tutte le certificazioni possono essere scaricate tramite il link www.sesaeste.it/certificazioni/

Il Comune di Pianezze non ha adottato procedure volte alla certificazione di qualità.

SEZIONE 2 - PRINCIPI FONDAMENTALI

2.1 EGUAGLIANZA

I gestori, nell'erogazione del servizio, 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 socioeconomiche.

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 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 ogni gestore provvede a:

- organizzare e mantenere attivo un sito web funzionante ed accessibile, nel rispetto degli standard internazionali. Per "accessibilità" si 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, cercando di eliminare, per quanto possibile, gli ostacoli, di tipo tecnologico (computer non aggiornati, compatibilità con differenti browser e risoluzioni video) e relativi alle disabilità (difficoltà visive);
- ridurre al minimo, per quanto possibile, l'attesa agli sportelli fisici del Comune di Pianezze per le persone disabili, gli anziani, le donne in evidente stato di gravidanza;
- in occasione di interruzioni programmate o non programmate nell'erogazione del servizio minimizzare il disagio conseguente.

2.2 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.

2.3 CONTINUITÀ

I gestori forniscono un servizio continuo, regolare e senza interruzioni secondo le modalità previste.
In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, il gestore deve intervenire per risolvere nel più breve tempo possibile il problema, adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile, provvedere, a richiesta, a fornire agli stessi tempestive informazioni sulle motivazioni e la durata del disservizio e garantire le prestazioni indispensabili per la tutela della salute e della sicurezza dell'utente.

La mancanza di servizio può essere imputabile solo a:

- cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi, situazioni di traffico veicolare interrotto per incidenti o a seguito di disposizioni di autorità pubblica, mancato ottenimento di atti autorizzativi, situazioni metereologiche avverse di particolare gravità adeguatamente documentate, nonché indisponibilità degli impianti di trattamento;
- cause imputabili all'utente, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi per fatti non attribuibili al gestore.

2.4 PARTECIPAZIONE

I gestori garantiscono sempre la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, che per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori.

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

L'utente ha comunque diritto di accedere ai documenti ed alle informazioni detenuti dal gestore rispetto ai quali l'utente medesimo vanti un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è chiesto l'accesso, ai sensi di quanto stabilito dagli artt. 22 e ss. della Legge 7 agosto 1990 n. 241 recante "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi" e s.m.i. Le modalità di esercizio del diritto di accesso sono regolate dall'art. n. 25 della medesima Legge e possono essere esercitate indirizzando l'istanza alla casella elettronica certificata del Gestore.

2.5 EFFICIENZA ED EFFICACIA

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

2.6 CORTESIA

I gestori garantiscono all'utente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo. A tal fine i dipendenti sono tenuti ad agevolare l'utente nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi, ad impegnarsi a soddisfare, ove possibile, le sue richieste.

2.7 CHIAREZZA E COMPRENSIBILITÀ DEI MESSAGGI

I gestori, nel redigere qualsiasi messaggio nei confronti degli utenti, pongono la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli stessi.

2.8 SICUREZZA E RISPETTO DELL'AMBIENTE E DELLA SALUTE

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

2.9 PRIVACY

Il trattamento dei dati personali avviene nel rispetto e in conformità ai principi sanciti dal Regolamento 679/16. Per maggiori informazioni e approfondimenti si rimanda alla sezione "Privacy" del sito Web dei Gestori.

2.10 TRASPARENZA

I gestori definiscono e forniscono gli elementi informativi minimi che devono essere garantiti all'utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani come previsto dal Testo integrato in tema di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti (TITR) emanato da ARERA.

SEZIONE 3 - MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

3.1 SERVIZI DI RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI – GESTORE S.E.S.A. S.p.A.

I rifiuti urbani vengono raccolti con diverse modalità in funzione delle caratteristiche insediative e urbanistiche (centri storici, aree residenziali, zone produttive/artigianali, frazioni, case sparse ecc.), del reticolo stradale e della accessibilità ai mezzi di servizio, della disponibilità di idonei spazi in area pubblica per la collocazione dei contenitori, degli obiettivi di raccolta differenziata e, infine, della pianificazione prevista.

Nel Comune di Pianezze è attivo un sistema di raccolta rifiuti, basato su diverse modalità.
I sistemi principali sono:
- raccolta domiciliare (detta porta a porta)
- raccolta domiciliare a chiamata ingombranti, RAEE e verde;
- raccolta dedicata pannolini e pannoloni;
- trasporto centro di raccolta;
- raccolta rifiuti abbandonati sul suolo pubblico;
- raccolta farmaci e pulizia sagre e manifestazioni.

Nel sito web www.comune.pianezze.vi.it sono indicate le modalità specifiche adottate, il calendario delle raccolte, ecc.

3.2 SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DEL SUOLO PUBBLICO - GESTORE COMUNE DI PIANEZZE

Il gestore effettua la pulizia di suolo pubblico, strade, piazze, marciapiedi, piste ciclabili ed aree verdi secondo le tempistiche fissate dal Comune.
I servizi sono organizzati in base a programmi prestabiliti di organizzazione interna dell'Ente assicurando una diversa frequenza a seconda delle esigenze territoriali.

Il servizio prevede principalmente
- spazzamento meccanizzato
- spazzamento manuale
- svuotamento dei cestini
- raccolta foglie
- lavaggio strade e suolo pubblico

Lo svuotamento dei cestini viene effettuato dal gestore S.E.S.A. Spa secondo il contratto di servizio e il calendario previsto.

3.3 GESTIONE DELLA TARI E RAPPORTO CON GLI UTENTI - GESTORE COMUNE DI PIANEZZE

Le attività svolte relativamente alla gestione delle tariffe ed il rapporto con gli utenti comprendono le attività amministrative relative agli adempimenti normativi relativi alla Tassa sui Rifiuti, quali le attività di accertamento e riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento).

Viene garantita la gestione del rapporto con gli utenti anche mediante sportelli dedicati o il numero telefonico 0424/780643 o 0424/72323 int. 4 dove l'utente può trovare:

- assistenza e supporto amministrativo per tutti gli adempimenti previsti legati alla Tari,
- la possibilità di ricevere approfondimenti e spiegazioni in merito ai documenti di riscossione emessi,
- richiedere rateizzazioni e revisione di quanto ricevuto nel rispetto della normativa vigente.

Le attività svolte a supporto di tale gestione prevedono:

- la gestione della banca dati degli utenti e delle utenze,
- il monitoraggio dei crediti e del contenzioso, con le relative attività legate al recupero,
- gli adeguamenti normativi per le attività che lo richiedano.

Nel sito web www.comune.pianezze.vi.it sono indicate le modalità di calcolo delle tariffe, le istruzioni per i pagamenti e per l'accesso alle agevolazioni, inoltre sono scaricabili i moduli per le diverse pratiche.

SEZIONE 4 – OBBLIGHI E STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

4.1 POSIZIONAMENTO DELLA GESTIONE NELLA MATRICE DEGLI SCHEMI REGOLATORI

Nella definizione della regolazione della qualità del servizio, ARERA ha introdotto una matrice a quattro schemi regolatori, prevedendo obblighi di servizio e standard generali di qualità differenziati in relazione allo Schema regolatorio di appartenenza della gestione comunale.

Lo schema di appartenenza è stato individuato dal Consiglio di bacino "Brenta per i rifiuti" con la Delibera n. 5 del 30 marzo 2022, sulla base del livello qualitativo di partenza di ciascuna gestione.

Per il Comune di Pianezze il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori è:

Schema I – LIVELLO QUALITATIVO MINIMO

Nei capitoli seguenti vengono esposti nel dettaglio gli standard di qualità applicati che i gestori si impegnano a rispettare.

4.2 OBBLIGHI DI SERVIZIO PER LA GESTIONE DELLA TARI

Il gestore della Tari e del rapporto con gli utenti, sulla base del posizionamento individuato dal Consiglio di bacino "Brenta per i rifiuti", deve rispettare i seguenti obblighi di servizio previsti da ARERA nel Testo unico per la regolazione della Qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF).

OBBLIGHI DI SERVIZIO	Schema I
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio	SÌ
Modalità di attivazione del servizio	SÌ
Modalità per la variazione e cessazione del servizio	SÌ
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati,	SÌ
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e *online*	Non applicato
Obblighi di servizio telefonico	SÌ
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti	SÌ

Per i servizi di gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti il Comune di Pianezze mette a disposizione:

- Servizio telefonico: **0424/780643 e 0424/72323 int. 4** numeri a cui l'utente può rivolgersi, (sia da telefono fisso che da mobile).
- Sportello fisico: previo appuntamento telefonico, è possibile rivolgersi allo sportello fisico per reclami e informazioni relativi al servizio TARI, richieste di rettifica e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di attivazione, variazione, e cessazione del servizio. Lo sportello fisico è situato presso il **Municipio in Piazza IV Novembre 11** – Piano Primo. I giorni e gli orari di apertura sono consultabili al sito www.comune.pianezze.vi.it.

4.3 OBBLIGHI DI SERVIZIO PER LA RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI E LA PULIZIA DEL SUOLO

Il gestore dei servizi di raccolta dei rifiuti urbani e di spazzamento e pulizia del suolo pubblico, sulla base del posizionamento individuato dal Consiglio di bacino "Brenta per i rifiuti", deve rispettare i seguenti obblighi di servizio previsti da ARERA nel Testo unico per la regolazione della Qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF).

OBBLIGHI DI SERVIZIO	**Schema I**
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio	SÌ
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati (n° verde e mail per SESA)	SÌ
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online	Non applicato
Obblighi di servizio telefonico	SÌ
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi	SÌ
Obblighi in materia di disservizi	SÌ
Predisposizione di una mappatura dell'area di raccolta stradale porta a porta che copre l'intero territorio comunale, mentre non sono previste tipologia di raccolta di prossimità	SÌ
Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto, come da calendario annuale	SÌ
Nelle gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, predisposizione di un Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento dell'area di raccolta stradale.	Non applicato
Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto	Non applicato
Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade. Il servizio viene svolto dal Comune di Pianezze secondo organizzazione interna all'Ente e in base alle reali necessità.	SÌ
Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade	Non applicato
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani	SÌ

Per i servizi di **raccolta e trasporto rifiuti** il gestore **S.E.S.A. S.p.A.** mette a disposizione:

- Servizio telefonico: **800/969853** numero verde totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile. A tale numero l'utente può richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la prima consegna delle attrezzature per la raccolta domiciliare nonché l'eventuale successiva riparazione/sostituzione delle stesse.
- App "Municipium": è un'applicazione gratuita per smartphone e tablet (disponibile per i sistemi di Android e IoS) utilizzabile smartphone e tablet e consultabile da chiunque. Le informazioni presenti sono specifiche per ogni Comune e riguardano le modalità di differenziazione e/o coretto conferimento per ciascun rifiuto, compresi ingombranti, speciali e pericolosi. L'App "Municipium" consente di segnalare, in tempo reale, eventuali problemi nella raccolta rifiuti. Per il sistema di raccolta Porta a Porta è possibile consultare il calendario di raccolta del Comune di riferimento e di

impostare la ricezione delle notifiche di esposizione dei rifiuti nella modalità che più soddisfa le esigenze del cliente (i.e. un'ora prima, un giorno prima della raccolta). APP MUNICIPIUM a cura del Comune di Pianezze. Oltre a quanto sopra elencato, tramite il servizio telefonico e il sito l'utente può ottenere informazioni e istruzioni in merito a:

a) frequenza, giorni e orari delle raccolte per le zone di interesse;
b) elenco dettagliato e aggiornato di tutti i rifiuti conferibili ed eventuale calendario dei ritiri istituito dal gestore;
c) descrizione delle corrette modalità di conferimento;
d) ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura del centro di raccolta ed elenco dei rifiuti conferibili;
e) ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri per lo scambio e/o per il riuso gestiti dall'affidatario del servizio o da altri soggetti con esso convenzionati;
f) eventuali agevolazioni tariffarie per l'autocompostaggio e modalità per l'utilizzo della compostiera; (a cura del Comune)
g) ulteriori suggerimenti per ridurre la produzione di rifiuti.

Per i servizi di **spazzamento e lavaggio strade** il gestore Comune di Pianezze mette a disposizione:

- Servizio telefonico e sportello fisico: **0424/780643** numero e ufficio dell' Area Tecnica Comune di Pianezze, presso il Municipio di Piazza IV Novembre 11, a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, sia fisicamente. L'utente può richiedere informazioni, segnalare disservizi, segnalare situazioni di necessità circa la pulizia e spazzamento di strade e aree pubbliche o programmazione di spazzamento e lavaggio strade.

Oltre a quanto sopra elencato, tramite il servizio telefonico e il sito l'utente può ottenere informazioni e istruzioni in merito a:

a) frequenza, giorni e orari delle raccolte per le zone di interesse;
b) elenco dettagliato e aggiornato di tutti i rifiuti conferibili ed eventuale calendario dei ritiri istituito dal gestore;
c) descrizione delle corrette modalità di conferimento;
d) ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura del centro di raccolta ed elenco dei rifiuti conferibili;
e) ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri per lo scambio e/o per il riuso gestiti dall'affidatario del servizio o da altri soggetti con esso convenzionati;
f) eventuali agevolazioni tariffarie per l'autocompostaggio e modalità per l'utilizzo della compostiera per il compostaggio domestico, potranno essere richieste al Comune di Pianezze all'Area Tecnica/Tributi sia per agevolazioni tariffarie che per modalità compostaggio domestico.
g) ulteriori suggerimenti per ridurre la produzione di rifiuti.

Il Gestore S.E.S.A. S.p.A. predispone inoltre un calendario delle attività di raccolta e trasporto, da cui è possibile evincere, su base giornaliera, la data prevista e le modalità di esposizione che assicurano la raccolta, il tutto per lo svolgimento dell'attività e la frazione di rifiuto oggetto di raccolta.
Il calendario è consultabile sul sito www.sesaeste.it, sul sito del Comune www.comune.pianezze.vi.it o tramite App "Municipium" Comune di Pianezze

Il Gestore Comune di Pianezze predispone un programma interno delle attività di spazzamento e lavaggio in base alle reali necessità ed eventi, da cui è possibile evincere, per ciascuna strada, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività, solitamente dal lunedì al giovedì dalle 8:30 alle 16:00 e il venerdì dalle 8:30 alle 12:00, salvo avvisi, esposti la giornata precedente, presso le aree

interessate pubbliche a piazza o a parcheggio, per l'espletamento del servizio in particolari date e fasce orarie diverse.

Per le segnalazioni di situazioni di pericolo inerenti al servizio, il Gestore COMUNE DI PIANEZZE ha predisposto un numero verde gratuito dedicato raggiungibile 24 ore su 24, con passaggio diretto a un operatore di pronto intervento. **Il numero è riservato esclusivamente ai soggetti istituzionali deputati ad attivare il servizio di pronto intervento che per il Comune di Pianezze è la Polizia Locale di Marostica, raggiungibile al n. 0424/72255.**

Il numero è disponibile solo per:

- rimozione di rifiuti abbandonati che creano problemi alla sicurezza ostacolando la viabilità e/o generando situazioni di degrado;
- rimozione dei rifiuti stradali in seguito ad incidenti che creano problemi alla sicurezza ostacolando la viabilità o creino pericolo;
- rovesciamento o errato posizionamento di cassonetti e cestini con conseguente impedimento alla viabilità.

Il tempo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento, pari a quattro (4) ore.
Si intende per il tempo intercorrente tra l'inizio della conversazione con l'operatore e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato dal gestore per il servizio di pronto intervento.

Laddove si verifichi la necessità di procedere alla caratterizzazione dei rifiuti abbandonati ai fini della loro rimozione, il gestore provvede alla messa in sicurezza e al confinamento dell'area, garantendo la protezione per l'ambiente, le persone, o le cose, entro quattro (4) ore dall'arrivo sul luogo della chiamata. Il tempo di rimozione dei rifiuti non potrà in ogni caso superare la durata di quindici (15) giorni lavorativi dalla messa in sicurezza dell'area.

SEZIONE 5 – STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DELLA TARI

5.1 MODALITÀ DI ATTIVAZIONE DELL'UTENZA TARI

La **richiesta di attivazione** del servizio deve essere presentata dall'utente compilando in tutte le sue parti l'apposito modulo reperibile presso gli sportelli fisici o sul sito www.comune.pianezze.vi.it

Il modulo va trasmesso al Comune di Pianezze mediante uno dei seguenti canali:

- Pec: *protocollo.pianezze.vi@cert.ip-veneto.net (utilizzabile da qualsiasi indirizzo di posta elettronica, anche non certificato)*
- Mail ordinaria: *ufficiotecnico@comune.pianezze.vi.it*
- Posta ordinaria: Comune di Pianezze – Piazza IV Novembre 11 – 36060 Pianezze (VI);
- Sportello fisico: Piazza IV Novembre 11 – 36060 Pianezze (VI) – i giorni e gli orari di apertura sono disponibili al sito www.comune.pianezze.vi.it. È opportuno prendere appuntamento chiamando il numero **042472323 int. 4** oppure **0424780643.**

Il Comune formula in modo chiaro e comprensibile la risposta alle richieste di attivazione del servizio, la risposta avviene mediante la modalità indicata dall'utente nel modulo di attivazione.

Le richieste di attivazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui ha avuto inizio il possesso o la detenzione dell'immobile.

Il tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio è pari a trenta (30) giorni lavorativi.
Il tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente da parte dell'Ufficio Tributi del Comune e la data di invio della risposta scritta che deve essere conforme a quanto prescritto.

5.2 MODALITÀ PER LA VARIAZIONE O CESSAZIONE DELL'UTENZA TARI

Le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere inviate ad Comune di Pianezze compilando in tutte le sue parti l'apposito modulo reperibile presso lo sportello fisico o sul sito www.comune.pianezze.vi.it

- Pec: *protocollo.pianezze.vi@cert.ip-veneto.net (utilizzabile da qualsiasi indirizzo di posta elettronica, anche non certificato)*
- Mail ordinaria: *ufficiotecnico@comune.pianezze.vi.it*
- Posta ordinaria: Comune di Pianezze – Piazza IV Novembre 11 – 36060 Pianezze (VI);
- Sportello fisico: Piazza IV Novembre 11 – 36060 Pianezze (VI) – i giorni e gli orari di apertura sono disponibili al sito www.comune.pianezze.vi.it. È opportuno prendere appuntamento chiamando il numero **042472323 int. 4** oppure **0424780643.**

Il Comune formula in modo chiaro e comprensibile la risposta alle richieste di variazione/cessazione del servizio, la risposta avviene mediante la modalità indicata dall'utente nel modulo di variazione/cessazione.

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

Il tempo di risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio è: pari a trenta (30) giorni lavorativi.

Il tempo di risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente da parte del Comune e la data di invio della risposta scritta che deve essere conforme a quanto prescritto.

5.3 RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI PER SERVIZIO TARI

Il Comune mette a disposizione presso gli sportelli fisici o sul sito www.comune.pianezze.vi.it il modulo per il reclamo scritto e per la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati.

È fatta salva la possibilità per l'utente di inviare al gestore il reclamo scritto, ovvero la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, senza utilizzare il modulo di cui al precedente punto, purché la comunicazione contenga almeno gli stessi campi obbligatori ivi riportati.

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

Il tempo di risposta motivata al reclamo scritto è: pari a trenta (30) giorni lavorativi.

Il tempo di risposta motivata alle richieste scritte di informazioni è: pari a trenta (30) giorni lavorativi.

Il tempo di risposta motivata alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati è: pari a sessanta (60) giorni lavorativi.

Il tempo di risposta motivata al reclamo scritto, alle richieste scritte di informazioni ed alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Comune del reclamo o richiesta scritta dell'utente e la data di invio all'utente della risposta motivata scritta.

Il Comune formula in modo chiaro e comprensibile la risposta ai reclami, alle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati utilizzando in via prioritaria, qualora l'utente indichi nel proprio modulo un recapito di posta elettronica, tale recapito per l'invio della risposta motivata.

5.4 INOLTRO AL GESTORE DEI SERVIZI DI RACCOLTA DEI RIFIUTI E DELLO SPAZZAMENTO DELLE RICHIESTE E DEI RECLAMI

Il Comune gestore delle tariffe e dei rapporti con l'utenza si impegna a inoltrare ai gestori dei servizi di raccolta dei rifiuti urbani e dello spazzamento le richieste di attivazione del servizio e di consegna dei contenitori, i reclami, le richieste di informazioni sui relativi servizi.

Il Comune gestore delle tariffe si impegna altresì a inoltrare all'utente le risposte ricevute dai gestori dei servizi di raccolta rifiuti e spazzamento.

Il tempo di inoltro al gestore delle richieste di consegna dei contenitori, dei reclami e delle richieste scritte di informazioni è: pari a cinque (5) giorni lavorativi.

Il tempo di inoltro all'utente delle risposte ricevute dal gestore dei servizi di raccolta rifiuti e di spazzamento è: pari a cinque (5) giorni lavorativi.

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

Il Comune invia il documento di riscossione, garantendo all'utente almeno due rate di pagamento.
Qualora il numero di rate o la frequenza di invio del documento di riscossione siano maggiori di quanto sopra previsto, 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.
Il termine di scadenza per il pagamento della prima rata (o del pagamento in un'unica soluzione) è fissato in almeno venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione del documento di riscossione.
Viene garantita agli utenti almeno una modalità di pagamento gratuita dell'importo dovuto per la fruizione del servizio.
Si garantisce la possibilità di ulteriore rateizzazione di ciascuna delle rate.
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.

Il tempo per la rettifica degli importi non dovuti è pari a centoventi (120) giorni lavorativi.
Il tempo di rettifica degli importi non dovuti, pari a centoventi (120) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Comune della richiesta scritta di rettifica inviata dall'utente relativa ad un documento di riscossione già pagato o per il quale è stata richiesta la rateizzazione e la data di accredito della somma erroneamente addebitata.

Qualora le verifiche eseguite a seguito della richiesta scritta di rettifica evidenzino un credito a favore dell'utente, Il Comune procede ad accreditare l'importo erroneamente addebitato mediante:

a) detrazione dell'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile;
b) rimessa diretta, nel caso in cui l'importo da accreditare sia maggiore a € 50 e 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 pari a 120 giorni lavorativi.

SEZIONE 6 – STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI E SPAZZAMENTO

6.1 MODALITÀ DI CONSEGNA CONTENITORI

La **consegna dei contenitori** (bidone da 40 lt, bidone organico da 10 lt/25 lt, bidone/cassetta carta da 40 lt) **e dei sacchi** per le utenze domestiche e non domestiche deve essere richiesta dall'utente contestualmente all'attivazione dell'utenza TARI o dopo l'avvenuta attivazione del servizio, con le stesse modalità per l'attivazione dell'utenza stessa. La consegna per le utenze domestiche verrà effettuata presso lo sportello fisico di Piazza IV Novembre 11 (sede municipale) direttamente all'interessato, se possibile contestualmente alla richiesta di attivazione della utenza della TARI oppure in un momento successivo previo accordo telefonico o scritto con l'ufficio competente sentita la disponibilità dell'utente al ritiro.

La **consegna dei contenitori nuovi o aggiuntivi** (bidoni da 240 lt, carrellato 1100 Lt) per le utenze non domestiche deve essere richiesta dall'utente dopo l'avvenuta attivazione del servizio, e viene effettuata dal personale di S.E.S.A. S.p.A. direttamente presso la sede dell'utenza non domestica riportato nel modulo di attivazione e su ordine dell'Area Tecnica del Comune.

Il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta è:

- **pari a cinque (5) giorni lavorativi ove non necessario il sopralluogo**
- **pari a dieci (10) giorni lavorativi ove necessario il sopralluogo**

Il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente di attivazione del servizio e la data di consegna delle attrezzature all'utente. Ai fini del calcolo dell'indicatore non si considerano le prestazioni erogate successivamente al termine previsto per mancato ritiro o indisponibilità alla consegna da parte dell'utente.

6.2 SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA E MODALITÀ DI OTTENIMENTO DI TALI SERVIZI

Raccolta ingombranti

Il Gestore S.E.S.A. S.p.A. assicura all'utente il servizio di ritiro rifiuti ingombranti a domicilio senza oneri aggiuntivi.

Viene garantito almeno un ritiro al mese per numero limitato di utenze con particolari caratteristiche individuate dal Comune di Pianezze con limite di 5 pezzi per ciascun ritiro entro, comunque, un volume di 1 mc c.a.

Il ritiro domiciliare può essere prenotato dall'Utente tramite appuntamento telefonico con il servizio Clienti di S.E.S.A. S.p.A. al numero verde 800/969853

Il tempo per il ritiro dei rifiuti su chiamata è pari a quindici (15) giorni lavorativi.
Si intende il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data in cui viene effettuato il ritiro.

6.3 RECLAMI E RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI PER IL SERVIZIO RACCOLTA E SPAZZAMENTO

Il Gestore S.E.S.A. S.p.A. mette a disposizione sul sito www.sesaeste.it il modulo per il reclamo scritto inerente al servizio di raccolta rifiuti.

È fatta salva la possibilità per l'utente di inviare al gestore il reclamo scritto, senza utilizzare il modulo di cui al precedente punto, purché la comunicazione contenga almeno gli stessi campi obbligatori ivi riportati.

Gli operatori addetti del servizio telefonico o ai punti di contatto indicano all'utente le modalità per la presentazione dei reclami scritti.

Il tempo di risposta motivata al reclamo scritto è: pari a trenta (30) giorni lavorativi.

Il tempo di risposta motivata alle richieste scritte di informazioni è: pari a trenta (30) giorni lavorativi.

Il tempo di risposta motivata al reclamo scritto ed alle richieste scritte di informazioni è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte di S.E.S.A. S.p.A. della richiesta scritta dell'utente e la data di invio all'utente della risposta motivata scritta.

Il Gestore S.E.S.A. S.p.A. formula in modo chiaro e comprensibile la risposta ai reclami e alle richieste scritte di informazioni, utilizzando in via prioritaria, qualora l'utente indichi nel proprio modulo un recapito di posta elettronica, tale recapito per l'invio della risposta motivata.

Il Gestore COMUNE DI PIANEZZE mette a disposizione presso l'Area Tecnica del Comune in Piazza IV Novembre 11, il modulo per il reclamo scritto inerente al servizio di spazzamento/lavaggio.

6.4 INTERVENTI PER DISSERVIZI E PER RIPARAZIONE DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE

La segnalazione per disservizi può essere presentata dall'utente al Gestore S.E.S.A. S.p.A., a mezzo posta, via e-mail, o tramite il servizio telefonico.

Le medesime modalità di richiesta sono previste per la richiesta di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

Il tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi è:

- **pari a cinque (5) giorni lavorativi ove non necessario il sopralluogo**
- **pari a dieci (10) giorni lavorativi ove necessario il sopralluogo**

Si intende il tempo intercorrente tra il momento in cui il Gestore S.E.S.A. S.p.A. riceve la segnalazione da parte dell'utente e il momento in cui viene risolto il disservizio

Il tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare è:

- **pari a dieci (10) giorni lavorativi ove non necessario il sopralluogo**
- **pari a quindici (15) giorni lavorativi ove necessario il sopralluogo**

Si intende il tempo intercorrente tra il momento in cui il Gestore S.E.S.A. S.p.A. riceve la richiesta da parte dell'utente e la data di riparazione/sostituzione dell'attrezzatura.

6.5 CONTINUITA' E REGOLARITA' DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E SPAZZAMENTO

Le cause di interruzione del servizio possono essere riferite a:

a. cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi, situazioni di traffico veicolare interrotto per incidenti o a seguito di disposizioni di autorità pubblica, mancato ottenimento di atti autorizzativi, situazioni metereologiche avverse di particolare gravità adeguatamente documentate, nonché indisponibilità degli impianti di trattamento;
b. cause imputabili all'utente, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi per fatti non attribuibili al gestore, per i servizi di raccolta domiciliare la ritardata o mancata esposizione dei sacchetti o dei mastelli nei giorni e nelle fasce orarie indicate nel calendario;
c. cause imputabili al gestore, intese come tutte le altre cause non indicate alle precedenti lettere a) e b), comprese le cause non accertate.

Il tempo di recupero del servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto riportato nel calendario dei servizi è il tempo entro cui il servizio deve essere comunque effettuato al fine di non generare un'interruzione del servizio.

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

Il tempo di recupero del servizio di <u>raccolta domiciliare</u> a carico del gestore S.E.S.A. SPA non eseguito puntualmente pari a ventiquattro (24) ore.

Si intende il tempo intercorrente tra il servizio programmato e il momento in cui viene effettuato il servizio. In presenza di una programmazione del servizio per fascia oraria, il tempo di recupero decorre dall'estremo superiore dell'intervallo.

IL SERVIZIO DI RACCOLTA STRADALE con contenitori di prossimità o con isole interrate nel COMUNE DI PIANEZZE non è previsto quale tipologia di raccolta, in ogni caso qualora venisse attivato il tempo di recupero del servizio di <u>raccolta stradale</u> non eseguito puntualmente:

- pari a ventiquattro (24) ore nelle zone di pregio e/o a elevata densità abitativa e/o in periodi dell'anno con elevata affluenza turistica e, in ogni caso, per la frazione organica nei mesi di giugno, luglio e agosto;
- pari a settantadue (72) ore nelle zone con media o bassa intensità abitativa e per le altre frazioni, inclusa la frazione organica nei restanti mesi dell'anno.

Si intende il tempo intercorrente tra il servizio programmato e il momento in cui viene effettuato il servizio. In presenza di una programmazione del servizio per fascia oraria, il tempo di recupero decorre dall'estremo superiore dell'intervallo.

Il tempo di recupero del servizio di spazzamento a carico del gestore COMUNE DI PIANEZZE

non eseguito puntualmente è:

- **pari a ventiquattro (24) ore nelle zone di pregio e/o con elevata densità abitativa e/o in periodi dell'anno con elevata affluenza turistica, e nelle aree adibite a particolari utilizzi, come mercati ed eventi;**
- **pari a due (2) giorni lavorativi negli altri contesti e per frequenze programmate quindicinali, ovvero entro tre (3) giorni lavorativi per frequenze mensili.**

Si intende il tempo intercorrente tra il servizio programmato e il momento in cui viene effettuato il servizio. In presenza di una programmazione del servizio per fascia oraria, il tempo di recupero decorre dall'estremo superiore dell'intervallo.

Allegato A - TABELLE RIASSUNTIVE

Tabella 1 – Indicatori di qualità del servizio di gestione della TARI e relativi valori limite.

INDICATORI DI QUALITÀ PER LA GESTIONE DELLA TARI	VALORE LIMITE
Risposte alle richieste di attivazione del servizio	entro 30 gg lavorativi
Risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio	entro 30 gg lavorativi
Risposte a reclami scritti	entro 30 gg lavorativi
Risposte a richieste scritte di informazioni	entro 30 gg lavorativi
Risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati	entro 60 gg lavorativi
Inoltro al gestore della raccolta dei rifiuti e dello spazzamento delle richieste di contenitori, di reclami e di richieste di informazione	entro 5 gg lavorativi
Inoltro all'utente della risposta del gestore della raccolta dei rifiuti e dello spazzamento	entro 5 gg lavorativi
Tempo medio di attesa 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	≤ 240 secondi
Rettifiche degli importi non dovuti	entro 120 gg lavorativi

Tabella 2 – Indicatori di qualità dei servizi di raccolta rifiuti e di spazzamento e relativi valori limite.

INDICATORI DI QUALITÀ PER I SERVIZI DI RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI E DI PULIZIA DELLE STRADE E DEL SUOLO PUBBLICO	VALORE LIMITE
Consegna attrezzature per la raccolta, senza sopralluogo	entro 5 gg lavorativi
Consegna attrezzature per la raccolta, con sopralluogo	entro 10 gg lavorativi
Risposte a reclami scritti	entro 30 gg lavorativi
Risposte a richieste scritte di informazioni	entro 30 gg lavorativi
Tempo medio di attesa 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	≤ 240 secondi
Ritiri di rifiuti su chiamata	entro 15 gg lavorativi
Intervento da segnalazioni per disservizi, senza sopralluogo	entro 5 gg lavorativi
Intervento da segnalazioni per disservizi, con sopralluogo	entro 10 gg

INDICATORI DI QUALITÀ PER I SERVIZI DI RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI E DI PULIZIA DELLE STRADE E DEL SUOLO PUBBLICO	VALORE LIMITE
	lavorativi
Intervento da richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, senza sopralluogo	entro 10 gg lavorativi
Intervento da richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, con sopralluogo	entro 15 gg lavorativi
Puntualità del servizio di raccolta e trasporto	non applicato
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti (RACCOLTA STRADALE di prossimità NON PREVISTA)	non applicato
Durata interruzioni del servizio di raccolta e trasporto	non superiore a 24 ore a partire dal termine del tempo di recupero
Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade	non applicato
Durata interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio strade	non superiore a 24 ore a partire dal termine del tempo di recupero
Arrivo sul luogo del personale incaricato dal gestore per prestazioni di pronto intervento **(servizio a carico del Comune di Pianezze)**	entro 4 ore dall'inizio della conversazione con l'operatore

CONSIGLIO DI BACINO BRENTA PER I RIFIUTI

AZIENDA S.E.S.A. S.p.A. **Comune di MAROSTICA**

CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

COMUNE DI MAROSTICA

Approvata con delibera dell'Assemblea di Bacino n.__ del 22/12/2022

in vigore dal 01/01/2023

SOMMARIO

SEZIONE 1 – INTRODUZIONE....4

1.1.OGGETTO, AMBITO DI APPLICAZIONE E VALIDITÀ....4

1.2.PRESENTAZIONE DEI GESTORI....5

1.2.1 SERVIZIO DI GESTIONE DELLA TARI....5

COMUNE DI MAROSTICA....5

1.2.2 SERVIZIO DI GESTIONE DELLA RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI E DELLA PULIZIA DELLE STRADE....5

Azienda S.E.S.A. S.p.A....5

SEZIONE 2 - PRINCIPI FONDAMENTALI....6

2.1.EGUAGLIANZA....6

2.2.IMPARZIALITÀ....7

2.3.CONTINUITÀ....7

2.4.PARTECIPAZIONE....7

2.5.EFFICIENZA ED EFFICACIA....8

2.6.CORTESIA....8

2.7.CHIAREZZA E COMPRENSIBILITÀ DEI MESSAGGI....8

2.8.SICUREZZA E RISPETTO DELL'AMBIENTE E DELLA SALUTE....8

2.9.PRIVACY....9

2.10. TRASPARENZA....9

SEZIONE 3 - MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI....9

3.1.SERVIZI DI RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI - GESTORE S.E.S.A S.p.A....9

3.2.SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DEL SUOLO PUBBLICO - GESTORE S.E.S.A. S.p.A....9

3.3.GESTIONE DELLA TARI E RAPPORTO CON GLI UTENTI - GESTORE Comune di MAROSTICA....10

SEZIONE 4 – OBBLIGHI E STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO....10

4.1.POSIZIONAMENTO DELLA GESTIONE NELLA MATRICE DEGLI SCHEMI REGOLATORI 10

4.2.OBBLIGHI DI SERVIZIO PER LA GESTIONE DELLA TARI....11

4.3.OBBLIGHI DI SERVIZIO PER LA RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI E LA PULIZIA DEL SUOLO....12

SEZIONE 5 – STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DELLA TARI....13

5.1.MODALITÀ DI ATTIVAZIONE DELL'UTENZA TARI....13

5.2.MODALITÀ PER LA VARIAZIONE O CESSAZIONE DELL'UTENZA TARI....14

5.3.RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI PER SERVIZIO TARI....15

5.4.INOLTRO AL GESTORE DEI SERVIZI DI RACCOLTA DEI RIFIUTI E DELLO SPAZZAMENTO DELLE RICHIESTE E DEI RECLAMI 15

5.5.MODALITÀ E PERIODICITÀ DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI..... 16

SEZIONE 6 – STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI E SPAZZAMENTO..... 17

6.1.MODALITÀ DI RITIRO/CONSEGNA CONTENITORI..... 17

6.2.SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA E MODALITÀ DI OTTENIMENTO DI TALI SERVIZI .. 17

6.3.RECLAMI E RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI PER IL SERVIZIO RACCOLTA E SPAZZAMENTO 18

6.4.INTERVENTI PER DISSERVIZI E PER RIPARAZIONE/SOSTITUZIONE DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE 18

6.5.CONTINUITA' E REGOLARITA' DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E SPAZZAMENTO..... 19

Allegato A - TABELLE RIASSUNTIVE 20

SEZIONE 1 – INTRODUZIONE

1.1. OGGETTO, AMBITO DI APPLICAZIONE E VALIDITÀ

La Carta della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani rappresenta il documento volto alla tutela dei diritti dei consumatori, con il quale ogni ente erogatore di servizi assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza.

Con Deliberazione 15/2022/R/RIF del 18 gennaio 2022 l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: ARERA) integra la disciplina precedente pubblicando il Testo unico per la regolazione della Qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (di seguito: TQRIF) dove all'art. 5 dispone l'adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani.

La 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.

La Carta della qualità:

- individua i principi fondamentali cui deve attenersi il gestore nella gestione del servizio rifiuti urbani;
- individua standard di qualità del servizio che il gestore si impegna a rispettare nel condurre le proprie attività;
- definisce il rapporto tra il gestore e gli utenti per quanto riguarda i diritti di partecipazione ed informazione di questi;
- definisce le procedure di reclamo attivabili da parte degli utenti stessi.

Inoltre:

- indica il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori
- contiene, con riferimento a ciascun servizio, l'indicazione degli obblighi di servizio, degli indicatori e relativi standard di qualità contrattuale e tecnica previsti dall'Autorità, nonché degli standard ulteriori o migliorativi previsti dall'Ente territorialmente competente.

La Carta della qualità di gestione dei rifiuti urbani, approvata dal Consiglio di Bacino Padova Centro, è applicata dai gestori per il servizio erogato nel territorio di competenza, ed è stata emessa in adempimento alla normativa vigente.[1]

La presente Carta della qualità ha validità a decorrere dal 01/01/2023 fino al 31/12/2025, decorrenza del primo periodo regolatorio 2022-25 definito dall'Autorità (ARERA).

Potrà essere aggiornata in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative del servizio, all'adozione di standard migliorativi, a nuove esigenze manifestate dall'Autorità o dal

[1] - Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- Legge 14 novembre 1995, n. 481 "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";
- Art. 11 comma 2 legge 30 luglio 1999 n. 286, come modificato dal D.Lgs.150/2009 "Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n.59.
- Decreto del Presidente della Repubblica del 27 aprile 1999, n. 158 (Regolamento recante norme per la elaborazione del metodo normalizzato per la definizione della tariffa rifiuti);
- Decreto legislativo n. 152 del 3 aprile 2006 "Norme in materia ambientale", parte quarta "Norme in materia di gestione dei rifiuti e di bonifica dei siti inquinati";
- Legge n. 244/2007 (legge finanziaria per il 2008) art. 2 comma 461;
- Legge 27 dicembre 2017, n. 205 (legge finanziaria per il 2018) art. 1 comma 527;
- Deliberazione ARERA 15/2022/R/RIF del 18 gennaio 2022;
- Legge Regionale del Veneto n°52 del 31/12/2012.

Consiglio di Bacino “Brenta per i rifiuti”.

La Carta approvata è disponibile e liberamente scaricabile dai siti internet dei gestori.

1.2. PRESENTAZIONE DEI GESTORI

1.2.1 SERVIZIO DI GESTIONE DELLA TARI

COMUNE DI MAROSTICA

a) Chi siamo

Il Comune è strutturato per settori, della gestione della TARI si occupa il Settore Tributi afferente all’area 2 – Servizi finanziari e risorse umane. All’ufficio Ambiente dell’area VI – Lavori pubblici, patrimonio e ambiente – sono demandati i compiti correlati con la dotazione dei contenitori utilizzati per la raccolta differenziata (consegna/riconsegna/sostituzione presso la struttura comunale o, per le attività non domestiche e condominiali, la consegna/ritiro/sostituzione a domicilio dell’utenza).

b) Servizi erogati

Nell’ambito della gestione dei rifiuti urbani, oggetto della presenta Carta della qualità, il Comune si occupa delle seguenti attività: il servizio di gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti e

c) Certificazioni e Sistema Qualità

Il Comune non ha adottato certificazioni di qualità.

1.2.2 SERVIZIO DI GESTIONE DELLA RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI E DELLA PULIZIA DELLE STRADE

Azienda S.E.S.A. S.p.A.

a) Chi siamo

S.E.S.A. S.p.A. è una società per azioni a capitale misto (pubblico e privato), il cui socio di maggioranza è il Comune di Este, che si occupa di raccolta, trasporto, selezione, trattamento, recupero e smaltimento di rifiuti solidi urbani ed assimilati, produzione di compost di qualità e recupero energetico da biomasse con produzione di energia elettrica e termica, progettazione e sviluppo impiantistica, costruzione e conduzione impianti.

b) Servizi erogati

Nell’ambito della gestione dei rifiuti urbani, oggetto della presente Carta della qualità, l’azienda S.E.S.A. S.p.A. si occupa delle seguenti attività:

1. il servizio di raccolta e di trasporto dei rifiuti urbani;
2. il servizio di spazzamento strade, piazze ed aree pubbliche;
3. avvio al recupero o allo smaltimento dei rifiuti raccolti, ad eccezione del rifiuto secco indifferenziato, dei RAEE, delle pile e batterie e dell'abbigliamento.

c) Certificazioni e Sistema Qualità

L'azienda opera con costante orientamento a eccellenza del servizio, centralità del cliente e sostenibilità. Questa attitudine è testimoniata anche dalle certificazioni:

- UNI EN ISO 9001:2015
- UNI EN ISO 14001:2015
- UNI EN ISO 45001:2018
- CERTIFICAZIONE DELLA TRACCIABILITÀ E DELLA SOSTENIBILITÀ DEL BIOMETANO
- REGISTRAZIONE EMAS
- MARCHIO DI QUALITÀ CIC
- QUALIFICAZIONE ESECUZIONE LAVORI PUBBLICI - SOA

Tutte le certificazioni possono essere scaricate tramite il link www.sesaeste.it/certificazioni/

SEZIONE 2 - PRINCIPI FONDAMENTALI

2.1. EGUAGLIANZA

I gestori, nell'erogazione del servizio, 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 socioeconomiche.

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 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 ogni gestore provvede a:

- organizzare e mantenere attivo un sito web funzionante ed accessibile, nel rispetto degli standard internazionali. Per "accessibilità" si 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, cercando di eliminare, per quanto possibile, gli ostacoli, di tipo tecnologico (computer non aggiornati, compatibilità con differenti browser e risoluzioni video) e relativi alle disabilità (difficoltà visive);
- ridurre al minimo, per quanto possibile, l'attesa agli sportelli fisici ove presenti per le persone disabili, gli anziani, le donne in evidente stato di gravidanza;
- in occasione di interruzioni programmate o non programmate nell'erogazione del servizio minimizzare il disagio conseguente.

2.2. 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.

2.3. CONTINUITÀ

I gestori forniscono un servizio continuo, regolare e senza interruzioni secondo le modalità previste.
In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, il gestore deve intervenire per risolvere nel più breve tempo possibile il problema, adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile, provvedere, a richiesta, a fornire agli stessi tempestive informazioni sulle motivazioni e la durata del disservizio e garantire le prestazioni indispensabili per la tutela della salute e della sicurezza dell'utente.

La mancanza di servizio può essere imputabile solo a:

- cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi, situazioni di traffico veicolare interrotto per incidenti o a seguito di disposizioni di autorità pubblica, mancato ottenimento di atti autorizzativi, situazioni metereologiche avverse di particolare gravità adeguatamente documentate, nonché indisponibilità degli impianti di trattamento;
- cause imputabili all'utente, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi per fatti non attribuibili al gestore.

2.4. PARTECIPAZIONE

I gestori garantiscono sempre la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, che per favorire la collaborazione nei confronti

dei soggetti erogatori.

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

L'utente ha comunque diritto di accedere ai documenti ed alle informazioni detenuti dal gestore rispetto ai quali l'utente medesimo vanti un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è chiesto l'accesso, ai sensi di quanto stabilito dagli artt. 22 e ss. della Legge 7 agosto 1990 n. 241 recante "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi" e s.m.i.. Le modalità di esercizio del diritto di accesso sono regolate dall'art. n. 25 della medesima Legge e possono essere esercitate indirizzando l'istanza alla casella elettronica certificata del Gestore.

2.5. EFFICIENZA ED EFFICACIA

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

2.6. CORTESIA

I gestori garantiscono all'utente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo. A tal fine i dipendenti sono tenuti ad agevolare l'utente nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi, ad impegnarsi a soddisfare, ove possibile, le sue richieste.

2.7. CHIAREZZA E COMPRENSIBILITÀ DEI MESSAGGI

I gestori, nel redigere qualsiasi messaggio nei confronti degli utenti, pongono la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli stessi.

2.8. SICUREZZA E RISPETTO DELL'AMBIENTE E DELLA SALUTE

Il gestore garantisce l'attuazione di un sistema di gestione della qualità, tendente al miglioramento continuo delle prestazioni, che assicuri la soddisfazione delle legittime esigenze ed aspettative degli utenti.
Il gestore garantisce l'attuazione di un sistema di gestione ambientale, assicurando, per quanto connesso all'attività del servizio di gestione dei rifiuti urbani, il miglioramento continuo, la conformità alle norme di settore, la prevenzione e la riduzione integrate dell'inquinamento.
Il gestore nello svolgimento del servizio e di ogni attività garantisce, nei limiti delle proprie competenze, la tutela della salute e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori, nonché la salvaguardia dell'ambiente.

Il gestore è tenuto a rispettare, anche per quanto attiene gli appalti, le leggi che disciplinano le attività in tali settori, con particolare riguardo al D. Lgs. 9 aprile 2008, n. 81 in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro.
Resta comunque dovere civico e responsabilità degli utenti contribuire alla qualità del servizio adottando comportamenti rispettosi dell'ambiente e del pubblico decoro.

2.9. PRIVACY

Il trattamento dei dati personali avviene nel rispetto e in conformità ai principi sanciti dal Regolamento 679/16. Per maggiori informazioni e approfondimenti si rimanda alla sezione "Privacy" del sito Web dei Gestori.

2.10. TRASPARENZA

I gestori definiscono e forniscono gli elementi informativi minimi che devono essere garantiti all'utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani come previsto dal Testo integrato in tema di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti (TITR) emanato da ARERA.

SEZIONE 3 - MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

3.1. SERVIZI DI RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI - GESTORE S.E.S.A S.p.A.

I rifiuti urbani vengono raccolti con diverse modalità in funzione delle caratteristiche insediative e urbanistiche (centri storici, aree residenziali, zone produttive/artigianali, frazioni, case sparse ecc.), del reticolo stradale e della accessibilità ai mezzi di servizio, della disponibilità di idonei spazi in area pubblica per la collocazione dei contenitori, degli obiettivi di raccolta differenziata e, infine, della pianificazione prevista.

Nel Comune di Marostica è attivo un sistema di raccolta rifiuti, basato su diverse modalità.
I sistemi principali sono:
- raccolta domiciliare (detta porta a porta)
- raccolta domiciliare a chiamata programmata ingombranti
- raccolta dedicata pannolini e pannoloni
- guardiania e trasporto da centro di raccolta
- raccolta pile, farmaci, pulizia mercati e manifestazioni

Nel sito web www.comune.marostica.vi.it/it e nell'app Municipium sono indicate le modalità specifiche adottate nelle diverse zone, il calendario delle raccolte, ecc.

3.2. SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DEL SUOLO PUBBLICO - GESTORE S.E.S.A. S.p.A.

Il gestore effettua la pulizia di suolo pubblico, strade, piazze, marciapiedi, piste ciclabili secondo le tempistiche fissate dal Comune.
I servizi sono organizzati in base a programmi prestabiliti sulla base del Contratto di Servizio assicurando una diversa frequenza a seconda delle esigenze territoriali.

Il servizio prevede principalmente
- spazzamento meccanizzato
- svuotamento dei cestini
- raccolta foglie

3.3. GESTIONE DELLA TARI E RAPPORTO CON GLI UTENTI - GESTORE Comune di MAROSTICA

Le attività svolte relativamente alla gestione delle tariffe ed il rapporto con gli utenti comprendono le attività amministrative relative agli adempimenti normativi relativi alla Tassa sui Rifiuti, quali le attività di accertamento e riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento). Viene garantita la gestione del rapporto con gli utenti anche mediante sportelli dedicati o il numero telefonico 0424 479222/479223, dove l'utente può trovare:

- assistenza e supporto amministrativo per tutti gli adempimenti previsti legati alla Tari,
- la possibilità di ricevere approfondimenti e spiegazioni in merito ai documenti di riscossione emessi,
- richiedere rateizzazioni e revisione di quanto ricevuto nel rispetto della normativa vigente.

Le attività svolte a supporto di tale gestione prevedono:

- la gestione della banca dati degli utenti e delle utenze,
- il monitoraggio dei crediti e del contenzioso, con le relative attività legate al recupero,
- gli adeguamenti normativi per le attività che lo richiedano.

Nel sito web www.comune.marostica.vi.it/it sono indicate le modalità di calcolo delle tariffe, le istruzioni per i pagamenti e per l'accesso alle agevolazioni, inoltre sono scaricabili i moduli per le diverse pratiche.

SEZIONE 4 – OBBLIGHI E STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

4.1. POSIZIONAMENTO DELLA GESTIONE NELLA MATRICE DEGLI SCHEMI REGOLATORI

Nella definizione della regolazione della qualità del servizio, ARERA ha introdotto una matrice a quattro schemi regolatori, prevedendo obblighi di servizio e standard generali di qualità differenziati in relazione allo Schema regolatorio di appartenenza della gestione comunale.

Lo schema di appartenenza è stato individuato dal Consiglio di bacino “Brenta per i rifiuti” con la Delibera n. 5 del 30 marzo 2022, sulla base del livello qualitativo di partenza di ciascuna gestione.

Per il Comune di MAROSTICA il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori è:

Schema I – LIVELLO QUALITATIVO MINIMO

Nei capitoli seguenti vengono esposti nel dettaglio gli standard di qualità applicati che i gestori si impegnano a rispettare.

4.2. OBBLIGHI DI SERVIZIO PER LA GESTIONE DELLA TARI

Il gestore della Tari e del rapporto con gli utenti, sulla base del posizionamento individuato dal Consiglio di bacino “Brenta per i rifiuti”, deve rispettare i seguenti obblighi di servizio previsti da ARERA nel Testo unico per la regolazione della Qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF).

OBBLIGHI DI SERVIZIO	Schema I
Adozione e pubblicazione di un’unica Carta della qualità del servizio	SÌ
Modalità di attivazione del servizio	SÌ
Modalità per la variazione e cessazione del servizio	SÌ
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati,	SÌ
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e *online*	Non applicato
Obblighi di servizio telefonico	SÌ
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti	SÌ

Per i servizi di gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti il Comune di MAROSTICA mette a disposizione:

- Servizio telefonico: 0424 479222 - 479223 a cui l’utente può rivolgersi, (sia da telefono fisso che da mobile)
- Sportello fisico: previo appuntamento telefonico, è possibile rivolgersi allo sportello fisico per reclami e informazioni relativi al servizio TARI, richieste di rettifica e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di attivazione, variazione, e cessazione del servizio. Lo sportello fisico è situato in via L. Tempesta, 17 a Marostica i giorni e gli orari di apertura sono consultabili al sito www.comune.marostica.vi.it/it seguendo la voce Uffici – Area 2 Servizi finanziari e risorse umane.

  Il Comune di Marostica, sta inoltre implementando un servizio, che sarà reso disponibile a breve nel quale vi sarà l’utilizzo in maniera integrata fra loro dei punti di contatto telefonico/fisico e on line tramite portale WEB accessibile con SPID con la possibilità di aprire e gestire tutte le pratiche regolate da TQRIF.

4.3. OBBLIGHI DI SERVIZIO PER LA RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI E LA PULIZIA DEL SUOLO

Il gestore dei servizi di raccolta dei rifiuti urbani e di spazzamento e pulizia del suolo pubblico, sulla base del posizionamento individuato dal Consiglio di bacino "Brenta per i rifiuti", deve rispettare i seguenti obblighi di servizio previsti da ARERA nel Testo unico per la regolazione della Qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF).

OBBLIGHI DI SERVIZIO	**Schema I**
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio	SÌ
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni sullo specifico servizio svolto	SÌ
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online	Non applicato
Obblighi di servizio telefonico	SÌ
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi	SÌ
Obblighi in materia di disservizi	SÌ
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità (tutto porta a porta)	SÌ
Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto (calendario annuale distribuito all'utenza e disponibile sul sito istituzionale e nell'app Municipium)	SÌ
Nelle gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, predisposizione di un Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità	Non applicato
Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto	Non applicato
Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade	SÌ
Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade	Non applicato
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani	SÌ

Per i servizi di raccolta e spazzamento il gestore S.E.S.A. S.p.A. mette a disposizione:

- Servizio telefonico: **800 969853** numero verde totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile. A tale numero l'utente può richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata,

Oltre a quanto sopra elencato, tramite il servizio telefonico, e il sito l'utente può ottenere informazioni e istruzioni in merito a:

a) frequenza, giorni e orari delle raccolte e dello spazzamento delle strade per le zone di interesse;

b) elenco dettagliato e aggiornato di tutti i rifiuti conferibili ed eventuale calendario dei ritiri istituito dal gestore e consegnato dallo stesso all'indirizzo delle varie utenze;

c) descrizione delle corrette modalità di conferimento;

d) ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri di raccolta ed elenco dei rifiuti conferibili;

e) eventuali agevolazioni tariffarie per l'autocompostaggio e modalità per l'ottenimento della compostiera) presso l'Ufficio Tributi

g) ulteriori suggerimenti per ridurre la produzione di rifiuti.

Il Gestore S.E.S.A. S.p.A. predispone inoltre un calendario delle attività di raccolta dei rifiuti urbani da cui è possibile evincere su base giornaliera, la data prevista per lo svolgimento dell'attività e la frazione di rifiuto oggetto di raccolta.
Il calendario è consultabile sul sito www.sesaeste.it.

Il Gestore S.E.S.A. S.p.A. ha predisposto sulla base delle indicazioni contenute nel Contratto di servizio un Programma delle attività di spazzamento da cui è possibile evincere, per ciascuna strada e area mercatale, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività.

SEZIONE 5 – STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DELLA TARI

5.1. MODALITÀ DI ATTIVAZIONE DELL'UTENZA TARI

La **richiesta di attivazione** del servizio deve essere presentata dall'utente compilando in tutte le sue parti l'apposito modulo reperibile presso lo sportello fisico o sul sito www.comune.marostica.vi.it/it seguendo la voce Modulistica – Modulistica Tributi.

Il modulo va trasmesso al Comune di Marostica mediante uno dei seguenti canali:

- Pec: protocollo.comune.marostica.vi@*pecveneto.it (utilizzabile da qualsiasi indirizzo di posta elettronica, anche non certificato)*
- Mail ordinaria*: tributi@comune.marostica.vi.it*
- Posta ordinaria: Comune di Marostica – *via L. Tempesta, 17 – 36063 Marostica (VI)*
- Sportello fisico: Via L. Tempesta, 17 – MAROSTICA i giorni e gli orari di apertura sono disponibili al sito www.comune.marostica.vi.it/it seguendo la voce Uffici – Area 2 Servizi finanziari e risorse umane. È necessario prendere appuntamento chiamando il numero 0424 479222/479223**.**

Il Comune di Marostica, sta inoltre implementando un servizio, che sarà reso disponibile a breve nel quale vi sarà l'utilizzo in maniera integrata fra loro dei punti di contatto telefonico/fisico e on line tramite portale WEB accessibile con SPID con la possibilità di aprire e gestire tutte le pratiche regolate da TQRIF.

Il Comune formula in modo chiaro e comprensibile la risposta alle richieste di attivazione del servizio, la risposta avviene mediante la modalità indicata dall'utente nel modulo di attivazione.

Le richieste di attivazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui ha avuto inizio il possesso o la detenzione dell'immobile.

Il tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio è pari a trenta (30) giorni lavorativi.

Il tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente da parte dell'Ufficio Tributi del Comune e la data di invio della risposta scritta che deve essere conforme a quanto prescritto.

5.2. MODALITÀ PER LA VARIAZIONE O CESSAZIONE DELL'UTENZA TARI

Le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere inviate al Comune di Marostica compilando in tutte le sue parti l'apposito modulo reperibile presso lo sportello fisico o sul sito www.comune.marostica.vi.it/it seguendo la voce Modulistica – Modulistica Tributi. Il modulo va trasmesso al Comune di Marostica mediante uno dei seguenti canali:

- Pec: protocollo.comune.marostica.vi@*pecveneto.it (utilizzabile da qualsiasi indirizzo di posta elettronica, anche non certificato);*
- Mail ordinaria*: tributi@comune.marostica.vi.it*
- Posta ordinaria: Comune di Marostica – *via L. Tempesta, 17 – 36063 Marostica (VI)*
- Sportello fisico: Via L. Tempesta, 17 – MAROSTICA i giorni e gli orari di apertura sono disponibili al sito www.comune.marostica.vi.it/it seguendo la voce Uffici – Area 2 Servizi finanziari e risorse umane. È necessario prendere appuntamento chiamando il numero 0424 479222/479223**.**

Il Comune di Marostica, sta inoltre implementando un servizio, che sarà reso disponibile a breve nel quale vi sarà l'utilizzo in maniera integrata fra loro dei punti di contatto telefonico/fisico e on line tramite portale WEB accessibile con SPID con la possibilità di aprire e gestire tutte le pratiche regolate da TQRIF.

Il Comune formula in modo chiaro e comprensibile la risposta alle richieste di variazione/cessazione del servizio, la risposta avviene mediante la modalità indicata dall'utente nel modulo di variazione/cessazione.

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

Il tempo di risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio è: pari a trenta (30) giorni lavorativi.

Il tempo di risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente da parte del Comune e la data di invio della risposta scritta che deve essere conforme a quanto prescritto.

5.3. RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI PER SERVIZIO TARI

Il Comune mette a disposizione presso gli sportelli fisici o sul sito www.comune.marostica.vi.it/it il modulo per il reclamo scritto e per la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati.

È fatta salva la possibilità per l'utente di inviare al gestore il reclamo scritto, ovvero la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, senza utilizzare il modulo di cui al precedente punto, purché la comunicazione contenga almeno gli stessi campi obbligatori ivi riportati.

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

Il tempo di risposta motivata al reclamo scritto è: pari a trenta (30) giorni lavorativi.

Il tempo di risposta motivata alle richieste scritte di informazioni è: pari a trenta (30) giorni lavorativi.

Il tempo di risposta motivata alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati è: pari a sessanta (60) giorni lavorativi.

Il tempo di risposta motivata al reclamo scritto, alle richieste scritte di informazioni ed alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Comune del reclamo o richiesta scritta dell'utente e la data di invio all'utente della risposta motivata scritta.

Il Comune formula in modo chiaro e comprensibile la risposta ai reclami, alle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati utilizzando in via prioritaria, qualora l'utente indichi nel proprio modulo un recapito di posta elettronica, tale recapito per l'invio della risposta motivata.

5.4. INOLTRO AL GESTORE DEI SERVIZI DI RACCOLTA DEI RIFIUTI E DELLO SPAZZAMENTO DELLE RICHIESTE E DEI RECLAMI

Il Comune gestore delle tariffe e dei rapporti con l'utenza si impegna a inoltrare ai gestori dei

servizi di raccolta dei rifiuti urbani e dello spazzamento le richieste di attivazione del servizio e di consegna dei contenitori di loro competenza (cassonetti per attività non domestiche e/o condominiali), i reclami, le richieste di informazioni sui relativi servizi.
Il Comune gestore delle tariffe si impegna altresì a inoltrare all'utente le risposte ricevute dai gestori dei servizi di raccolta rifiuti e spazzamento.

Il tempo di inoltro al gestore delle richieste di consegna dei contenitori, dei reclami e delle richieste scritte di informazioni è: pari a cinque (5) giorni lavorativi.

Il tempo di inoltro all'utente delle risposte ricevute dal gestore dei servizi di raccolta rifiuti e di spazzamento è: pari a cinque (5) giorni lavorativi.

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

Il Comune invia il documento di riscossione, garantendo all'utente almeno due rate di pagamento.
Qualora il numero di rate o la frequenza di invio del documento di riscossione siano maggiori di quanto sopra previsto, 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.
Il termine di scadenza per il pagamento della prima rata (o del pagamento in un'unica soluzione) è fissato in almeno venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione del documento di riscossione.
Viene garantita agli utenti almeno una modalità di pagamento gratuita dell'importo dovuto per la fruizione del servizio.
Si garantisce la possibilità di ulteriore rateizzazione di ciascuna delle rate.
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.

Il tempo per la rettifica degli importi non dovuti è pari a centoventi (120) giorni lavorativi.
Il tempo di rettifica degli importi non dovuti, pari a centoventi (120) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Comune della richiesta scritta di rettifica inviata dall'utente relativa ad un documento di riscossione già pagato o per il quale è stata richiesta la rateizzazione e la data di accredito della somma erroneamente addebitata.

Qualora le verifiche eseguite a seguito della richiesta scritta di rettifica evidenzino un credito a favore dell'utente, Il Comune procede ad accreditare l'importo erroneamente addebitato mediante:
a) detrazione dell'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile;
b) rimessa diretta, nel caso in cui l'importo da accreditare sia maggiore a € 50 e 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 pari a 120 giorni lavorativi.

SEZIONE 6 – STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI E SPAZZAMENTO

6.1. MODALITÀ DI RITIRO/CONSEGNA CONTENITORI

Il ritiro/consegna dei **contenitori** deve essere richiesta dall'utente, dopo l'avvenuta attivazione del servizio, telefonando al numero 0424 479222 – 479223 o direttamente al n. 0424 479242 o tramite mail all'indirizzo gestionerifiuti@comune.marostica.vi.it

Il ritiro avverrà presso gli uffici comunali (Ambiente o Tributi) siti nella sede municipale di via L. Tempesta n. 17 a Marostica relativamente alle utenze domestiche e non domestiche che presentano esigenze limitate di conferimento. La consegna dei contenitori carrellati per utenze non domestiche e condominiali verrà successivamente effettuata da personale dell'Ente comunale presso l'indirizzo dell'utenza riportato nel modulo di attivazione. La consegna dei cassonetti per utenze non domestiche e condominiali, qualora necessari, verranno consegnati dal gestore ditta SESA SpA.

Il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta è:

- **pari a cinque (5) giorni lavorativi ove non necessario il sopralluogo**
- **pari a dieci (10) giorni lavorativi ove necessario il sopralluogo**

Il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del Comune della richiesta dell'utente di attivazione del servizio e la data di consegna delle attrezzature all'utente. Ai fini del calcolo dell'indicatore non si considerano le prestazioni erogate successivamente al termine previsto per mancato ritiro o indisponibilità alla consegna da parte dell'utente.

6.2. SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA E MODALITÀ DI OTTENIMENTO DI TALI SERVIZI

Raccolta ingombranti

Il Gestore S.E.S.A. S.p.A. assicura all'utente, pur in presenza di un centro di raccolta sito in via Decimo Vaccari nel territorio comunale, il servizio di ritiro rifiuti ingombranti a domicilio senza oneri aggiuntivi.

Viene garantito almeno un ritiro al mese per utenza con limite di 5 pezzi per ciascun ritiro; per tale servizio è stata individuata la giornata corrispondente al **quarto venerdì di ogni mese** se non festivo, come indicato nel calendario di raccolta distribuito all'utenza e disponibile sul sito istituzionale.

Il ritiro domiciliare può essere prenotato dall'Utente tramite appuntamento telefonico con il servizio Clienti di S.E.S.A. S.p.A. al numero verde 800/969853 o tramite i servizi che verranno successivamente implementati.

6.3. RECLAMI E RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI PER IL SERVIZIO RACCOLTA E SPAZZAMENTO

Il Gestore S.E.S.A. S.p.A. mette a disposizione sul sito www.sesaeste.it il modulo per il reclamo scritto inerente al servizio di raccolta e spazzamento.

È fatta salva la possibilità per l'utente di inviare al gestore il reclamo scritto, senza utilizzare il modulo di cui al precedente punto, purché la comunicazione contenga almeno gli stessi campi obbligatori ivi riportati.

Gli operatori addetti del servizio telefonico o ai punti di contatto indicano all'utente le modalità per la presentazione dei reclami scritti.

Il tempo di risposta motivata al reclamo scritto è: pari a trenta (30) giorni lavorativi.

Il tempo di risposta motivata alle richieste scritte di informazioni è: pari a trenta (30) giorni lavorativi.

Il tempo di risposta motivata al reclamo scritto ed alle richieste scritte di informazioni è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte di SESA SpA della richiesta scritta dell'utente e la data di invio all'utente della risposta motivata scritta.

Il Gestore S.E.S.A. S.p.A. formula in modo chiaro e comprensibile la risposta ai reclami e alle richieste scritte di informazioni, utilizzando in via prioritaria, qualora l'utente indichi nel proprio modulo un recapito di posta elettronica, tale recapito per l'invio della risposta motivata.

6.4. INTERVENTI PER DISSERVIZI E PER RIPARAZIONE/SOSTITUZIONE DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE

La segnalazione per disservizi può essere presentata dall'utente al Gestore S.E.S.A. S.p.A., a mezzo posta, via e-mail, o tramite il servizio telefonico.

Il tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi è:

- **pari a cinque (5) giorni lavorativi ove non necessario il sopralluogo**
- **pari a dieci (10) giorni lavorativi ove necessario il sopralluogo**

Si intende il tempo intercorrente tra il momento in cui il Gestore S.E.S.A. S.p.A. riceve la segnalazione da parte dell'utente e/o il Comune ed il momento in cui viene risolto il disservizio

La richiesta di riparazione/sostituzione delle attrezzature per la raccolta domiciliare deve essere richiesta dall'utente telefonando al numero 0424 479222 – 479223 o direttamente al n. 0424 479242 o tramite mail all'indirizzo gestionerifiuti@comune.marostica.vi.it

Il ritiro avverrà presso gli uffici comunali (Ambiente o Tributi) siti nella sede municipale di via

L. Tempesta n. 17 a Marostica relativamente alle utenze domestiche e non domestiche che presentano esigenze limitate di conferimento. La consegna dei contenitori carrellati per utenze non domestiche e condominiali verrà successivamente effettuata da personale dell'Ente comunale presso l'indirizzo dell'utenza riportato nel modulo di attivazione. La consegna dei cassonetti per utenze non domestiche e condominiali, qualora necessari, verranno consegnati dal gestore ditta SESA SpA.

Il tempo di riparazione/sostituzione delle attrezzature per la raccolta domiciliare è:

- **pari a dieci (10) giorni lavorativi ove non necessario il sopralluogo**
- **pari a quindici (15) giorni lavorativi ove necessario il sopralluogo**

Si intende il tempo intercorrente tra il momento in cui il Comune riceve la richiesta da parte dell'utente e la data di riparazione/sostituzione dell'attrezzatura.

6.5. CONTINUITA' E REGOLARITA' DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E SPAZZAMENTO

Le cause di interruzione del servizio possono essere riferite a:

a. cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi, situazioni di traffico veicolare interrotto per incidenti o a seguito di disposizioni di autorità pubblica, mancato ottenimento di atti autorizzativi, situazioni metereologiche avverse di particolare gravità adeguatamente documentate, nonché indisponibilità degli impianti di trattamento;
b. cause imputabili all'utente, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi per fatti non attribuibili al gestore, per i servizi di raccolta domiciliare la ritardata o mancata esposizione dei sacchetti o dei mastelli nei giorni e nelle fasce orarie indicate nel calendario;
c. cause imputabili al gestore, intese come tutte le altre cause non indicate alle precedenti lettere a) e b), comprese le cause non accertate.

Il tempo di recupero del servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto riportato nel Programma dei servizi è il tempo entro cui il servizio deve essere comunque effettuato al fine di non generare un'interruzione del servizio.
L'inizio dell'interruzione del servizio di raccolta e spazzamento coincide con il termine del tempo di recupero.

Il tempo di recupero del servizio di <u>raccolta domiciliare</u> non eseguito puntualmente pari a ventiquattro (24) ore .

Si intende il tempo intercorrente tra il servizio programmato e il momento in cui viene effettuato il servizio. In presenza di una programmazione del servizio per fascia oraria, il tempo di recupero decorre dall'estremo superiore dell'intervallo.

Il tempo di recupero del servizio di <u>spazzamento</u> non eseguito puntualmente:

- **pari a ventiquattro (24) ore nelle zone di pregio e/o con elevata densità abitativa e/o in periodi dell'anno con elevata affluenza turistica, e nelle aree adibite a particolari utilizzi, come mercati ed eventi;**
- **pari a due (2) giorni lavorativi negli altri contesti e per frequenze programmate quindicinali, ovvero entro tre (3) giorni lavorativi per frequenze mensili.**

Si intende il tempo intercorrente tra il servizio programmato e il momento in cui viene effettuato il servizio. In presenza di una programmazione del servizio per fascia oraria, il tempo di recupero decorre dall'estremo superiore dell'intervallo.

Allegato A - TABELLE RIASSUNTIVE

Tabella 1 – Indicatori di qualità del servizio di gestione della TARI e relativi valori limite.

INDICATORI DI QUALITÀ PER LA GESTIONE DELLA TARI	VALORE LIMITE
Risposte alle richieste di attivazione del servizio	entro 30 gg lavorativi
Risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio	entro 30 gg lavorativi
Risposte a reclami scritti	entro 30 gg lavorativi
Risposte a richieste scritte di informazioni	entro 30 gg lavorativi
Risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati	entro 60 gg lavorativi
Inoltro al gestore della raccolta dei rifiuti e dello spazzamento delle richieste di contenitori, di reclami e di richieste di informazione	entro 5 gg lavorativi
Inoltro all'utente della risposta del gestore della raccolta dei rifiuti e dello spazzamento	entro 5 gg lavorativi
Tempo medio di attesa 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	≤ 240 secondi
Rettifiche degli importi non dovuti	entro 120 gg lavorativi

Tabella 2 – Indicatori di qualità dei servizi di raccolta rifiuti e di spazzamento e relativi valori limite.

INDICATORI DI QUALITÀ PER I SERVIZI DI RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI E DI PULIZIA DELLE STRADE E DEL SUOLO PUBBLICO	VALORE LIMITE
Ritiro/consegna attrezzature per la raccolta, senza sopralluogo	entro 5 gg lavorativi

Ritiro/consegna attrezzature per la raccolta, con sopralluogo	entro 10 gg lavorativi
Risposte a reclami scritti	entro 30 gg lavorativi
Risposte a richieste scritte di informazioni	entro 30 gg lavorativi
Tempo medio di attesa 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	≤ 240 secondi
Ritiri di rifiuti su chiamata	Il 4° venerdì di ogni mese
Intervento da segnalazioni per disservizi, senza sopralluogo	entro 5 gg lavorativi
Intervento da segnalazioni per disservizi, con sopralluogo	entro 10 gg lavorativi
Intervento da richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, senza sopralluogo	entro 10 gg lavorativi
Intervento da richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, con sopralluogo	entro 15 gg lavorativi
Puntualità del servizio di raccolta e trasporto	non applicato
Durata interruzioni del servizio di raccolta e trasporto	non superiore a 24 ore a partire dal termine del tempo di recupero
Puntualità del servizio di spazzamento delle strade	non applicato
Durata interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio strade	non superiore a 24 ore a partire dal termine del tempo di recupero

CONSIGLIO DI BACINO BRENTA PER I RIFIUTI

AcegasApsAmga

Comune di NOVENTA PADOVANA

CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

COMUNE DI NOVENTA PADOVANA

Approvata con delibera dell'Assemblea di Bacino n.__ del 22/12/2022

in vigore dal 01/01/2023

SOMMARIO

SEZIONE 1 – INTRODUZIONE 4
1.1. OGGETTO, AMBITO DI APPLICAZIONE E VALIDITÀ 4
1.2. PRESENTAZIONE DEI GESTORI 5
1.2.1 SERVIZIO DI GESTIONE DELLA TARI 5
Comune di Noventa Padovana 5
1.2.2 SERVIZIO DI GESTIONE DELLA RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI E DELLA PULIZIA DELLE STRADE 5
AcegasApsAmga S.p.A. 5
SEZIONE 2 - PRINCIPI FONDAMENTALI 7
2.1 EGUAGLIANZA 7
2.2 IMPARZIALITÀ 7
2.3 CONTINUITÀ 7
2.4 PARTECIPAZIONE 8
2.5 EFFICIENZA ED EFFICACIA 8
2.6 CORTESIA 8
2.7 CHIAREZZA E COMPRENSIBILITÀ DEI MESSAGGI 8
2.8 SICUREZZA E RISPETTO DELL'AMBIENTE E DELLA SALUTE 8
2.9 PRIVACY 9
2.10 TRASPARENZA 9
SEZIONE 3 - MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI 10
3.1 SERVIZI DI RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI – GESTORE AcegasApsAmga 10
3.2 SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DEL SUOLO PUBBLICO – GESTORE AcegasApsAmga 10
3.3 GESTIONE DELLA TARI E RAPPORTO CON GLI UTENTI - GESTORE Comune di Noventa Padovana 10
SEZIONE 4 – OBBLIGHI E STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO 12
4.1 POSIZIONAMENTO DELLA GESTIONE NELLA MATRICE DEGLI SCHEMI REGOLATORI 12
4.2 OBBLIGHI DI SERVIZIO PER LA GESTIONE DELLA TARI 12
4.3 OBBLIGHI DI SERVIZIO PER LA RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI E LA PULIZIA DEL SUOLO 13
SEZIONE 5 – STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DELLA TARI 17
5.1 MODALITÀ DI ATTIVAZIONE DELL'UTENZA TARI 17
5.2 MODALITÀ PER LA VARIAZIONE O CESSAZIONE DELL'UTENZA TARI 17
5.3 RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI PER SERVIZIO TARI 18
5.4 INOLTRO AL GESTORE DEI SERVIZI DI RACCOLTA DEI RIFIUTI E DELLO SPAZZAMENTO DELLE RICHIESTE E DEI RECLAMI 19

5.5 MODALITÀ E PERIODICITÀ DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI....20
SEZIONE 6 – STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI E SPAZZAMENTO....21
6.1 MODALITÀ DI CONSEGNA CONTENITORI....21
6.2 SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA E MODALITÀ DI OTTENIMENTO DI TALI SERVIZI....21
6.3 RECLAMI E RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI PER IL SERVIZIO RACCOLTA E SPAZZAMENTO....22
6.4 INTERVENTI PER DISSERVIZI E PER RIPARAZIONE DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE....22
6.5 CONTINUITA' E REGOLARITA' DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E SPAZZAMENTO....23
Allegato A - TABELLE RIASSUNTIVE....24

SEZIONE 1 – INTRODUZIONE

1.1. OGGETTO, AMBITO DI APPLICAZIONE E VALIDITÀ

La Carta della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani rappresenta il documento volto alla tutela dei diritti dei consumatori, con il quale ogni ente erogatore di servizi assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza.

Con Deliberazione 15/2022/R/RIF del 18 gennaio 2022 l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: ARERA) integra la disciplina precedente pubblicando il Testo unico per la regolazione della Qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (di seguito: TQRIF) dove all'art. 5 dispone l'adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani.

La 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.

La Carta della qualità:

- individua i principi fondamentali cui deve attenersi il Gestore nella gestione del servizio rifiuti urbani;
- individua standard di qualità del servizio che il Gestore si impegna a rispettare nel condurre le proprie attività;
- definisce il rapporto tra il Gestore e gli Utenti per quanto riguarda i diritti di partecipazione ed informazione di questi;
- definisce le procedure di reclamo attivabili da parte degli Utenti stessi.

Inoltre:

- indica il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori
- contiene, con riferimento a ciascun servizio, l'indicazione degli obblighi di servizio, degli indicatori e relativi standard di qualità contrattuale e tecnica previsti dall'Autorità, nonché degli standard ulteriori o migliorativi previsti dall'Ente territorialmente competente.

La Carta della qualità di gestione dei rifiuti urbani, approvata dal Consiglio di Bacino "Brenta per i rifiuti", è applicata dai Gestori per il servizio erogato nel territorio di competenza, ed è stata emessa in adempimento alla normativa vigente.[1]

La presente Carta della qualità ha validità a decorrere dal 01/01/2023 fino al 31/12/2025, coincidente con il primo periodo regolatorio 2022-25 definito dall'Autorità (ARERA).

Potrà essere aggiornata in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative del servizio, all'adozione di standard migliorativi, a nuove esigenze manifestate dall'Autorità o dal Consiglio di Bacino "Brenta per i rifiuti".

---

[1] -
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- Legge 14 novembre 1995, n. 481 "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";
- Art. 11 comma 2 legge 30 luglio 1999 n. 286, come modificato dal D.Lgs.150/2009 "Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n.59.
- Decreto del Presidente della Repubblica del 27 aprile 1999, n. 158 (Regolamento recante norme per la elaborazione del metodo normalizzato per la definizione della tariffa rifiuti);
- Decreto legislativo n. 152 del 3 aprile 2006 "Norme in materia ambientale", parte quarta "Norme in materia di gestione dei rifiuti e di bonifica dei siti inquinati";
- Legge n. 244/2007 (legge finanziaria per il 2008) art. 2 comma 461;
- Legge 27 dicembre 2017, n. 205 (legge finanziaria per il 2018) art. 1 comma 527;
- Deliberazione ARERA 15/2022/R/RIF del 18 gennaio 2022;
- Legge Regionale del Veneto n°52 del 31/12/2012.

La Carta approvata è disponibile e liberamente scaricabile dai siti internet dei Gestori.

1.2. PRESENTAZIONE DEI GESTORI

1.2.1 SERVIZIO DI GESTIONE DELLA TARI

Comune di Noventa Padovana

a) Chi siamo

Il Comune è strutturato per settori: l'Ufficio Tributi gestisce la TARI in collaborazione con l'Ufficio Ambiente, avvalendosi del supporto tecnico-amministrativo fornito dalla Società "Abaco S.p.a. - Servizi per gli Enti Locali".

b) Servizi erogati

Nell'ambito della gestione dei rifiuti urbani, oggetto della presenta Carta della qualità, il Comune si occupa delle seguenti attività: servizio di gestione delle tariffe e rapporto con gli Utenti.

c) Certificazioni e Sistema Qualità

Il Comune non ha adottato certificazioni di qualità.

1.2.2 SERVIZIO DI GESTIONE DELLA RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI E DELLA PULIZIA DELLE STRADE

AcegasApsAmga S.p.A.

a) Chi siamo

AcegasApsAmga, società controllata al 100% dal Gruppo Hera, con sede legale in Trieste, via del Teatro, 5, è una multiutility che opera nei settori ambientale, idrico e nella distribuzione di gas ed energia elettrica in Veneto e Friuli Venezia Giulia.
AcegasApsAmga gestisce il servizio nel Comune di Noventa Padovana in regime di proroga regolato dalla convenzione per l'affidamento del servizio di raccolta rifiuti solidi urbani sottoscritta in data 25.03.1985 rep. 1086 ed integrata con atto integrativo alla convenzione sottoscritto in data 20.09.2002.

b) Servizi erogati

Nell'ambito della gestione dei rifiuti urbani, oggetto della presenta Carta della qualità, AcegasApsAmga si occupa delle seguenti attività:

1. il servizio di raccolta e di trasporto dei rifiuti urbani;
2. il servizio di spazzamento e lavaggio strade, piazze ed aree pubbliche;

3. avvio al recupero o allo smaltimento dei rifiuti raccolti.

c) Certificazioni e Sistema Qualità

L'Azienda opera con costante orientamento all'eccellenza del servizio, centralità del cliente e sostenibilità. Questa attitudine è testimoniata anche dall'implementazione e dal continuo miglioramento del Sistema di Gestione Integrato e delle certificazioni ottenute in base agli standard internazionali per la Qualità (ISO 9001), l'Ambiente (ISO 14001), la Salute e Sicurezza (ISO 45001), l'Energia (ISO 50001) e la Responsabilità Sociale d'Impresa (SA8000).
Nel 2020 l'Azienda ha inoltre concluso il progetto di implementazione ed integrazione del proprio Sistema di Gestione Integrato con i requisiti definiti dalla norma UNI EN ISO 22301: 2019 per la gestione della Business Continuity e, nel 2022, ha implementato un Sistema di Gestione per l'Economia Circolare, certificandosi secondo lo standard AFNOR XP X30-901.
Il Sistema di Gestione Integrato permette ad AcegasApsAmga S.p.A. di:

- gestire gli impatti ambientali e gli aspetti di sicurezza delle proprie attività;
- garantire un alto livello di affidabilità dei servizi offerti verso le parti interessate (cliente, società civile, comunità locale, pubblica amministrazione, ecc.);
- garantire il rispetto delle prescrizioni legali applicabili ed altre prescrizioni;
- definire i rischi e gli obiettivi di miglioramento coerentemente con la propria politica e perseguire il miglioramento continuo delle prestazioni nel campo della sicurezza, gestione ambientale, qualità, energia, business continuity ed economia circolare.

Periodicamente AcegasApsAmga S.p.A. provvede a svolgere attività per il controllo dei processi, dei fornitori, delle performance ambientali, energetiche e di sicurezza nel rispetto della politica, degli obiettivi e delle prescrizioni applicabili. Eventuali criticità che dovessero emergere vengono prontamente gestite tramite la definizione di opportune azioni correttive.
Il conseguimento e il mantenimento nel tempo delle certificazioni costituiscono una garanzia per i clienti dell'attendibilità dei dati forniti e della volontà aziendale di miglioramento continuo.

SEZIONE 2 - PRINCIPI FONDAMENTALI

2.1 EGUAGLIANZA

I Gestori, nell'erogazione del servizio, si impegnano al rispetto del principio di eguaglianza dei diritti degli Utenti e di non discriminazione per gli stessi, inoltre devono garantire l'accesso ai servizi pubblici e alle informazioni a tutti i fruitori.

Nell'erogazione del servizio non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica e condizioni socioeconomiche.

I Gestori, inoltre, garantiscono 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 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 ogni Gestore, per quanto di propria competenza, provvede a:

- organizzare e mantenere attivo un sito web funzionante ed accessibile, nel rispetto degli standard internazionali. Per "accessibilità" si 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, cercando di eliminare, per quanto possibile, gli ostacoli, di tipo tecnologico (computer non aggiornati, compatibilità con differenti browser e risoluzioni video) e relativi alle disabilità (difficoltà visive);
- ridurre al minimo, per quanto possibile, l'attesa agli sportelli fisici per le persone disabili, gli anziani, le donne in evidente stato di gravidanza;
- in occasione di interruzioni programmate o non programmate nell'erogazione del servizio minimizzare il disagio conseguente.

2.2 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.

2.3 CONTINUITÀ

I Gestori forniscono un servizio continuo, regolare e senza interruzioni secondo le modalità previste.
In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, i Gestori devono intervenire per risolvere nel più breve tempo possibile il problema, adottare misure volte ad arrecare agli Utenti il minor disagio possibile, provvedere, a richiesta, a fornire agli stessi tempestive informazioni sulle

motivazioni e la durata del disservizio e garantire le prestazioni indispensabili per la tutela della salute e della sicurezza dell'Utente.

2.4 PARTECIPAZIONE

I Gestori garantiscono sempre la partecipazione dell'Utente alla prestazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, che per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori.

L'Utente può produrre reclami, memorie e documenti; prospettare osservazioni, cui i Gestori sono tenuti a dare riscontro.

L'Utente ha comunque diritto di accedere ai documenti ed alle informazioni detenuti dai Gestori rispetto ai quali l'Utente medesimo vanti un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è chiesto l'accesso, ai sensi di quanto stabilito dagli artt. 22 e ss. della Legge 7 agosto 1990 n. 241 recante "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi" e s.m.i. Le modalità di esercizio del diritto di accesso sono regolate dall'art. n. 25 della medesima Legge e possono essere esercitate indirizzando l'istanza alla casella elettronica certificata dei Gestori.

2.5 EFFICIENZA ED EFFICACIA

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

2.6 CORTESIA

I Gestori garantiscono all'Utente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo. A tal fine i dipendenti sono tenuti ad agevolare l'Utente nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi, ad impegnarsi a soddisfare, ove possibile, le sue richieste.

2.7 CHIAREZZA E COMPRENSIBILITÀ DEI MESSAGGI

I Gestori, nel redigere qualsiasi messaggio nei confronti degli Utenti, pongono la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli stessi.

2.8 SICUREZZA E RISPETTO DELL'AMBIENTE E DELLA SALUTE

Il Gestore, in un'ottica di miglioramento continuo, garantisce l'attuazione di un sistema che assicuri:

- la soddisfazione delle legittime esigenze e aspettative degli Utenti;
- la conformità alle norme di settore per lo svolgimento dei servizi e di ogni attività;

- la prevenzione e la riduzione dell'inquinamento;
- la tutela della salute e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori nonché la salvaguardia dell'ambiente, nei limiti delle proprie competenze;
- il rispetto delle leggi nella gestione dei propri appalti, anche in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro (D.Lgs 81/2008).

Resta comunque dovere civico e responsabilità degli Utenti contribuire alla qualità del servizio adottando comportamenti rispettosi dell'ambiente e del pubblico decoro.

2.9 PRIVACY

Il trattamento dei dati personali avviene nel rispetto e in conformità ai principi sanciti dal Regolamento 679/16. Per maggiori informazioni e approfondimenti si rimanda alla sezione "Privacy" del sito Web dei Gestori.

2.10 TRASPARENZA

I Gestori definiscono e forniscono gli elementi informativi minimi che devono essere garantiti all'Utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani come previsto dal Testo integrato in tema di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti (TITR) emanato da ARERA.

SEZIONE 3 - MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

3.1 SERVIZI DI RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI – GESTORE AcegasApsAmga

I rifiuti urbani vengono raccolti con diverse modalità in funzione delle caratteristiche insediative e urbanistiche (centri storici, aree residenziali, zone produttive/artigianali, frazioni, case sparse ecc.), del reticolo stradale e della accessibilità ai mezzi di servizio, della disponibilità di idonei spazi in area pubblica per la collocazione dei contenitori, degli obiettivi di raccolta differenziata e, infine, della pianificazione prevista.

Nel Comune di Noventa Padovana è attivo un sistema di raccolta rifiuti, basato su diverse modalità.
I sistemi principali sono:
- raccolta domiciliare (detta porta a porta)
- raccolta domiciliare a chiamata
- raccolta stradale con contenitori di prossimità (olio e pannolini)
- raccolta rifiuti abbandonati sul suolo pubblico

Nel sito web www.acegasapsamga.it sono indicate le modalità specifiche adottate nelle diverse zone, il calendario delle raccolte, ecc.

3.2 SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DEL SUOLO PUBBLICO – GESTORE AcegasApsAmga

Il Gestore effettua la pulizia di suolo pubblico, strade, piazze, marciapiedi, piste ciclabili ed aree verdi secondo le tempistiche fissate dal Comune.
I servizi sono organizzati in base a programmi prestabiliti sulla base del Contratto di Servizio assicurando una diversa frequenza a seconda delle esigenze territoriali.

Il servizio prevede principalmente:
- spazzamento meccanizzato
- spazzamento manuale
- svuotamento dei cestini
- lavaggio strade e suolo pubblico

3.3 GESTIONE DELLA TARI E RAPPORTO CON GLI UTENTI - GESTORE Comune di Noventa Padovana

Le attività svolte relativamente alla gestione delle tariffe ed il rapporto con gli Utenti comprendono le attività amministrative relative agli adempimenti normativi relativi alla Tassa sui Rifiuti, quali le attività di accertamento e riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento). Viene garantita la gestione del rapporto

con gli Utenti anche mediante sportelli dedicati o il numero telefonico **049.625730-interno 6,** dove l'Utente può trovare:

- assistenza e supporto amministrativo per tutti gli adempimenti previsti legati alla Tari,
- la possibilità di ricevere approfondimenti e spiegazioni in merito ai documenti di riscossione emessi,
- richiedere rateizzazioni e revisione di quanto ricevuto nel rispetto della normativa vigente.

Le attività svolte a supporto di tale gestione prevedono:

- la gestione della banca dati degli Utenti e delle utenze,
- il monitoraggio dei crediti e del contenzioso, con le relative attività legate al recupero,
- gli adeguamenti normativi per le attività che lo richiedano.

Nel sito web *http://www.comune.noventa.pd.it* sono indicate le modalità di calcolo delle tariffe, le istruzioni per i pagamenti e per l'accesso alle agevolazioni, inoltre sono scaricabili i moduli per le diverse pratiche.

SEZIONE 4 – OBBLIGHI E STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

4.1 POSIZIONAMENTO DELLA GESTIONE NELLA MATRICE DEGLI SCHEMI REGOLATORI

Nella definizione della regolazione della qualità del servizio, ARERA ha introdotto una matrice a quattro schemi regolatori, prevedendo obblighi di servizio e standard generali di qualità differenziati in relazione allo Schema regolatorio di appartenenza della gestione comunale.

Lo schema di appartenenza è stato individuato dal Consiglio di Bacino "Brenta per i rifiuti" con la Delibera n. 5 del 30 marzo 2022, sulla base del livello qualitativo di partenza di ciascuna gestione.

Per il Comune di Noventa Padovana il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori è:

Schema I – LIVELLO QUALITATIVO MINIMO

Nei capitoli seguenti vengono esposti nel dettaglio gli standard di qualità applicati che i Gestori si impegnano a rispettare.

4.2 OBBLIGHI DI SERVIZIO PER LA GESTIONE DELLA TARI

Il Gestore della Tari e del rapporto con gli Utenti, sulla base del posizionamento individuato dal Consiglio di Bacino "Brenta per i rifiuti", deve rispettare i seguenti obblighi di servizio previsti da ARERA nel Testo unico per la regolazione della Qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF).

OBBLIGHI DI SERVIZIO	Schema I
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio	SÌ
Modalità di attivazione del servizio	SÌ
Modalità per la variazione e cessazione del servizio	SÌ
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati,	SÌ
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e *online*	Non applicato
Obblighi di servizio telefonico	SÌ
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti	SÌ

Per i servizi di gestione delle tariffe e rapporto con gli Utenti il Comune di Noventa Padovana mette a disposizione:

- **Servizio telefonico**: il numero (verde totalmente gratuito) a cui l'Utente può rivolgersi,

(sia da telefono fisso che da mobile) è in attivazione .

- **Sportello fisico**: previo appuntamento telefonico, è possibile rivolgersi allo sportello fisico per reclami e informazioni relativi al servizio TARI, richieste di rettifica e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di attivazione, variazione, e cessazione del servizio. Gli sportelli fisici sono situati in:
    - via Via Roma, 4 – Noventa Padovana, aperto il giovedì pomeriggio dalle 14:00 alle 17:30
    - via F.lli Cervi, 6, Padova (Ponte di Brenta) c/o Abaco spa aperto nei giorni di lunedì, martedì e mercoledì dalle 09:00 alle 12:00 e dalle 14:00 alle 17:00; il giovedì ed il venerdì dalle 9:00 alle 12:00

  i giorni e gli orari di apertura sono anche consultabili al sito web: *http://www.comune.noventa.pd.it*

4.3 OBBLIGHI DI SERVIZIO PER LA RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI E LA PULIZIA DEL SUOLO

Il Gestore dei servizi di raccolta dei rifiuti urbani e di spazzamento e pulizia del suolo pubblico, sulla base del posizionamento individuato dal Consiglio di Bacino "Brenta per i rifiuti", deve rispettare i seguenti obblighi di servizio previsti da ARERA nel Testo unico per la regolazione della Qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF).

OBBLIGHI DI SERVIZIO	Schema I
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio	SÌ
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati	SÌ
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online	Non applicato
Obblighi di servizio telefonico	SÌ
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi	SÌ
Obblighi in materia di disservizi	SÌ
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità	SÌ
Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto	SÌ
Nelle gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, predisposizione di un Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità	Non applicato
Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto	Non applicato
Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade	SÌ
Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade	Non applicato

Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani	SÌ

Per i servizi di raccolta e spazzamento il Gestore AcegasApsAmga mette a disposizione:

- **Servizio telefonico**: **800.955.988** numero verde totalmente gratuito a cui l'Utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile. A tale numero l'Utente può richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la prima consegna delle attrezzature per la raccolta domiciliare nonché l'eventuale successiva riparazione/sostituzione delle stesse.
- **Sito web**: www.acegasapsamga.it
- **E-mail**: info.pd@acegasapsamga.it
- **PEC**: acegasapsamga_PD@cert.acegasapsamga.it
- **Indirizzo**: Sede legale Via del Teatro, 5 - 34121 Trieste
  - Sede Padova C.so Stati Uniti, 5/a - 35127 Padova

App "Il Rifiutologo" applicazione gratuita per smartphone e tablet (disponibile per i sistemi di Android e IoS); consultabile da chiunque e utilizzabile anche on line sul sito di AcegasApsAmga.

Le informazioni presenti sono specifiche per ogni Comune e riguardano le modalità di differenziazione e/o corretto conferimento per ciascun rifiuto, compresi ingombranti e pericolosi.
In caso di dubbi, l'Utente può risalire ad entrambe le informazioni digitando il nome del prodotto da buttare o scannerizzando il suo codice a barre; identificato il materiale, viene indicata la corretta modalità di recupero o smaltimento.

L'app consente di segnalare, in tempo reale, eventuali problemi nella raccolta rifiuti e nella pulizia stradale attraverso l'invio di foto georeferenziate.

È possibile anche prenotare il ritiro di rifiuti ingombranti e sfalci ramaglie a domicilio

Per il sistema di raccolta Porta a Porta è possibile consultare il calendario di raccolta del Comune di riferimento e di impostare la ricezione delle notifiche di esposizione dei rifiuti nelle modalità che più soddisfa le esigenze del Cliente (es. un'ora prima, un giorno prima della raccolta)

L'app consente di individuare il Centro di raccolta più vicino con la geolocalizzazione della posizione.

Oltre a quanto sopra elencato, tramite il servizio telefonico e il sito l'Utente può ottenere informazioni e istruzioni in merito a:

a) frequenza, giorni e orari delle raccolte e dello spazzamento e lavaggio delle strade per le zone di interesse;
b) elenco dettagliato e aggiornato di tutti i rifiuti conferibili ed eventuale calendario dei ritiri istituito dal Gestore;
c) descrizione delle corrette modalità di conferimento;
d) ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri di raccolta ed elenco dei rifiuti conferibili;
e) ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri per lo scambio e/o per il riuso gestiti dall'affidatario del servizio o da altri soggetti con esso convenzionati;
f) ulteriori suggerimenti per ridurre la produzione di rifiuti.

Il Gestore AcegasApsAmga predispone inoltre un Programma delle attività di raccolta e trasporto, da cui è possibile evincere, per ciascuna strada/via della gestione e su base giornaliera, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività e la frazione di rifiuto oggetto di raccolta.
Il Programma è consultabile sul sito www.acegasapsamga.it

Il Gestore AcegasApsAmga predispone un Programma delle attività di spazzamento, da cui è possibile evincere, per ciascuna strada e area mercatale, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività.
Il Programma è consultabile sul sito www.acegasapsamga.it

Per le segnalazioni di situazioni di pericolo inerenti al servizio, il Gestore AcegasApsAmga ha predisposto un numero verde gratuito dedicato raggiungibile 24 ore su 24, con passaggio diretto a un operatore di pronto intervento. **Il numero è riservato esclusivamente ai soggetti istituzionali deputati ad attivare il servizio di pronto intervento che per il Comune di Noventa Padovana è la Polizia Municipale.**

Il numero è disponibile solo per:

- rimozione di rifiuti abbandonati che creano problemi alla sicurezza ostacolando la viabilità e/o generando situazioni di degrado;
- rovesciamento o errato posizionamento di cassonetti e cestini con conseguente impedimento alla viabilità.

Il tempo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento, pari a quattro (4) ore.
Si intende per il tempo intercorrente tra l'inizio della conversazione con l'operatore e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato dal Gestore per il servizio di pronto intervento.

Laddove si verifichi la necessità di procedere alla caratterizzazione dei rifiuti abbandonati ai fini della loro rimozione, il Gestore provvede alla messa in sicurezza e al confinamento dell'area, garantendo la protezione per l'ambiente, le persone, o le cose, entro quattro (4)

ore dall’arrivo sul luogo della chiamata. Il tempo di rimozione dei rifiuti non potrà in ogni caso superare la durata di quindici (15) giorni lavorativi dalla messa in sicurezza dell’area.

SEZIONE 5 – STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DELLA TARI

5.1 MODALITÀ DI ATTIVAZIONE DELL'UTENZA TARI

La **richiesta di attivazione** del servizio deve essere presentata dall'Utente compilando in tutte le sue parti l'apposito modulo reperibile presso gli sportelli fisici o sul sito web http://www.comune.noventa.pd.it

Il modulo va trasmesso al Comune di Noventa Padovana mediante uno dei seguenti canali:

- **Pec:** noventapadovana.pd@cert.ip-veneto.net *(utilizzabile da qualsiasi indirizzo di posta elettronica, anche non certificato)*
- ***E-mail:*** tari@comune.noventa.pd.it
- **Posta ordinaria:** Via Roma, 4 – Noventa Padovana
- **Sportello fisico:**

- via Via Roma, 4 – Noventa Padovana, aperto il giovedì pomeriggio dalle 14:00 alle 17:30
- via F.lli Cervi, 6, Padova (Ponte di Brenta) c/o Abaco spa aperto nei giorni di lunedì, martedì e mercoledì dalle 09:00 alle 12:00 e dalle 14:00 alle 17:00; il giovedì ed il venerdì dalle 9:00 alle 12:00

  È necessario prendere appuntamento chiamando il numero **049.625730-interno 6.**

Il Comune formula in modo chiaro e comprensibile la risposta alle richieste di attivazione del servizio, la risposta avviene mediante la modalità indicata dall'Utente nel modulo di attivazione.

Le richieste di attivazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui ha avuto inizio il possesso o la detenzione dell'immobile.

Il tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio è pari a trenta (30) giorni lavorativi.

Il tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente da parte dell'Ufficio Tributi del Comune e la data di invio della risposta scritta che deve essere conforme a quanto prescritto.

5.2 MODALITÀ PER LA VARIAZIONE O CESSAZIONE DELL'UTENZA TARI

Le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere inviate al Comune di Noventa Padovana compilando in tutte le sue parti l'apposito modulo reperibile presso lo sportello fisico o sul sito web http://www.comune.noventa.pd.it

Il modulo va trasmesso al Comune di Noventa Padovana mediante uno dei seguenti canali:

- **Pec:** noventapadovana.pd@cert.ip-veneto.net *(utilizzabile da qualsiasi indirizzo di posta elettronica, anche non certificato)*
- ***E-mail:*** tari@comune.noventa.pd.it
- **Posta ordinaria:** Via Roma, 4 – Noventa Padovana
- **Sportello fisico:**

- via Via Roma, 4 – Noventa Padovana, aperto il giovedì pomeriggio dalle 14:00 alle 17:30
- via F.lli Cervi, 6, Padova (Ponte di Brenta) c/o Abaco spa aperto nei giorni di lunedì, martedì e mercoledì dalle 09:00 alle 12:00 e dalle 14:00 alle 17:00; il giovedì ed il venerdì dalle 9:00 alle 12:00
  È necessario prendere appuntamento chiamando il numero **049.625730-interno 6.**

Il Comune formula in modo chiaro e comprensibile la risposta alle richieste di variazione/cessazione del servizio, la risposta avviene mediante la modalità indicata dall'Utente nel modulo di variazione/cessazione.

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

Il tempo di risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio è pari a trenta (30) giorni lavorativi.

Il tempo di risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente da parte del Comune e la data di invio della risposta scritta che deve essere conforme a quanto prescritto.

5.3 RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI PER SERVIZIO TARI

Il Comune mette a disposizione presso gli sportelli fisici o sul sito http://www.comune.noventa.pd.it il modulo per il reclamo scritto e per la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati.

È fatta salva la possibilità per l'Utente di inviare al Gestore il reclamo scritto, ovvero la

richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, senza utilizzare il modulo di cui al precedente punto, purché la comunicazione contenga almeno gli stessi campi obbligatori ivi riportati.

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

Il tempo di risposta motivata al reclamo scritto è pari a trenta (30) giorni lavorativi.

Il tempo di risposta motivata alle richieste scritte di informazioni è pari a trenta (30) giorni lavorativi.

Il tempo di risposta motivata alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati è pari a sessanta (60) giorni lavorativi.

Il tempo di risposta motivata al reclamo scritto, alle richieste scritte di informazioni ed alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Comune del reclamo o richiesta scritta dell'Utente e la data di invio all'Utente della risposta motivata scritta.

Il Comune formula in modo chiaro e comprensibile la risposta ai reclami, alle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati utilizzando in via prioritaria, qualora l'Utente indichi nel proprio modulo un recapito di posta elettronica, tale recapito per l'invio della risposta motivata.

5.4 INOLTRO AL GESTORE DEI SERVIZI DI RACCOLTA DEI RIFIUTI E DELLO SPAZZAMENTO DELLE RICHIESTE E DEI RECLAMI

Il Comune Gestore delle tariffe e dei rapporti con l'utenza si impegna a inoltrare ai Gestori dei servizi di raccolta dei rifiuti urbani e dello spazzamento le richieste di attivazione del servizio e di consegna dei contenitori, i reclami, le richieste di informazioni sui relativi servizi.

Il Comune Gestore delle tariffe si impegna altresì a inoltrare all'Utente le risposte ricevute dai Gestori dei servizi di raccolta rifiuti e spazzamento.

Il tempo di inoltro al Gestore delle richieste di consegna dei contenitori, dei reclami e delle richieste scritte di informazioni è pari a cinque (5) giorni lavorativi.

Il tempo di inoltro all'Utente delle risposte ricevute dal Gestore dei servizi di raccolta rifiuti e di spazzamento è pari a cinque (5) giorni lavorativi.

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

Il Comune invia il documento di riscossione, garantendo all'Utente almeno due rate di pagamento.
Qualora il numero di rate o la frequenza di invio del documento di riscossione siano maggiori di quanto sopra previsto, 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.
Il termine di scadenza per il pagamento della prima rata (o del pagamento in un'unica soluzione) è fissato in almeno venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione del documento di riscossione.
Viene garantita agli Utenti almeno una modalità di pagamento gratuita dell'importo dovuto per la fruizione del servizio.
Si garantisce la possibilità di ulteriore rateizzazione di ciascuna delle rate.
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.

Il tempo per la rettifica degli importi non dovuti è pari a centoventi (120) giorni lavorativi.
Il tempo di rettifica degli importi non dovuti, pari a centoventi (120) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Comune della richiesta scritta di rettifica inviata dall'Utente relativa ad un documento di riscossione già pagato o per il quale è stata richiesta la rateizzazione e la data di accredito della somma erroneamente addebitata.

Qualora le verifiche eseguite a seguito della richiesta scritta di rettifica evidenzino un credito a favore dell'Utente, Il Comune procede ad accreditare l'importo erroneamente addebitato mediante:

a) detrazione dell'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile;
b) rimessa diretta, nel caso in cui l'importo da accreditare sia maggiore a € 50 e 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 pari a 120 giorni lavorativi.

SEZIONE 6 – STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI E SPAZZAMENTO

6.1 MODALITÀ DI CONSEGNA CONTENITORI

La **consegna dei contenitori** deve essere richiesta dall'Utente, dopo l'avvenuta attivazione del servizio, telefonando al numero verde **800.955.988** . La consegna verrà successivamente effettuata da AcegasApsAmga presso l'indirizzo dell'utenza riportato nel modulo di attivazione.

Il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta è:

- **pari a cinque (5) giorni lavorativi ove non necessario il sopralluogo**
- **pari a dieci (10) giorni lavorativi ove necessario il sopralluogo**

Il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte di AcegasApsAmga, della richiesta di consegna e la data di consegna delle attrezzature all'Utente. Ai fini del calcolo dell'indicatore non si considerano le prestazioni erogate successivamente al termine previsto per mancato ritiro o indisponibilità alla consegna da parte dell'Utente.

6.2 SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA E MODALITÀ DI OTTENIMENTO DI TALI SERVIZI

Raccolta ingombranti e grandi RAEE

AcegasApsAmga assicura all'utente il servizio di ritiro rifiuti ingombranti e grandi RAEE (frigoriferi, lavatrici ecc.) a domicilio senza oneri aggiuntivi.

Viene garantito almeno un ritiro al mese per utenza con limite di 5 pezzi per ciascun ritiro entro, comunque, un volume di 2 mc c.a.

Il ritiro avviene sul piano stradale.

Il ritiro domiciliare può essere prenotato dall'Utente tramite:

- appuntamento telefonico fornito dal Servizio Clienti di AcegasApsAmga al numero verde **800.955.988**;
- scaricando la App "Il Rifiutologo" ed accedendo alla funzione "Ritiro ingombranti", previa registrazione al servizio.

Il tempo per il ritiro dei rifiuti su chiamata è pari a quindici (15) giorni lavorativi.
Si intende il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente e la data in cui viene effettuato il ritiro.

6.3 RECLAMI E RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI PER IL SERVIZIO RACCOLTA E SPAZZAMENTO

Il Gestore AcegasApsAmga mette a disposizione sul sito www.acegasapsamga.it il modulo per il reclamo scritto inerente al servizio di raccolta e spazzamento/lavaggio.

È fatta salva la possibilità per l'Utente di inviare al Gestore il reclamo scritto, senza utilizzare il modulo di cui al precedente punto, purché la comunicazione contenga almeno gli stessi campi obbligatori ivi riportati.

Gli operatori addetti del servizio telefonico o ai punti di contatto indicano all'Utente le modalità per la presentazione dei reclami scritti.

Il tempo di risposta motivata al reclamo scritto è pari a trenta (30) giorni lavorativi.

Il tempo di risposta motivata alle richieste scritte di informazioni è pari a trenta (30) giorni lavorativi.

Il tempo di risposta motivata al reclamo scritto ed alle richieste scritte di informazioni è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte di AcegasApsAmga della richiesta scritta dell'Utente e la data di invio all'Utente della risposta motivata scritta.

Il Gestore AcegasApsAmga formula in modo chiaro e comprensibile la risposta ai reclami e alle richieste scritte di informazioni, utilizzando in via prioritaria, qualora l'Utente indichi nel proprio modulo un recapito di posta elettronica, tale recapito per l'invio della risposta motivata.

6.4 INTERVENTI PER DISSERVIZI E PER RIPARAZIONE DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE

La segnalazione per disservizi può essere presentata dall'Utente al Gestore AcegasApsAmga, a mezzo posta, via e-mail, tramite l'app "Il Rifiutologo" o tramite il servizio telefonico.

Le medesime modalità di richiesta sono previste per la richiesta di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

Il tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi è:

- **pari a cinque (5) giorni lavorativi ove non necessario il sopralluogo**
- **pari a dieci (10) giorni lavorativi ove necessario il sopralluogo**

Si intende il tempo intercorrente tra il momento in cui il Gestore AcegasApsAmga riceve la segnalazione da parte dell'Utente e il momento in cui viene risolto il disservizio.

Il tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare è:

- **pari a dieci (10) giorni lavorativi ove non necessario il sopralluogo**
- **pari a quindici (15) giorni lavorativi ove necessario il sopralluogo**

Si intende il tempo intercorrente tra il momento in cui il Gestore AcegasApsAmga riceve la richiesta da parte dell'Utente e la data di riparazione/sostituzione dell'attrezzatura.

6.5 CONTINUITA' E REGOLARITA' DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E SPAZZAMENTO

Le cause di interruzione del servizio possono essere riferite a:

a. cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi, situazioni di traffico veicolare interrotto per incidenti o a seguito di disposizioni di autorità pubblica, mancato ottenimento di atti autorizzativi, situazioni metereologiche avverse di particolare gravità adeguatamente documentate, nonché indisponibilità degli impianti di trattamento;
b. cause imputabili all'Utente, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi per fatti non attribuibili al Gestore, per i servizi di raccolta domiciliare la ritardata o mancata esposizione dei sacchetti o dei mastelli nei giorni e nelle fasce orarie indicate nel calendario;
c. cause imputabili al Gestore, intese come tutte le altre cause non indicate alle precedenti lettere a) e b), comprese le cause non accertate.

Il tempo di recupero del servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto riportato nel Programma dei servizi è il tempo entro cui il servizio deve essere comunque effettuato al fine di non generare un'interruzione del servizio.
L'inizio dell'interruzione del servizio di raccolta e spazzamento coincide con il termine del tempo di recupero.

Il tempo di recupero del servizio di <u>raccolta domiciliare</u> non eseguito puntualmente pari a ventiquattro (24) ore.

Si intende il tempo intercorrente tra il servizio programmato e il momento in cui viene effettuato il servizio. In presenza di una programmazione del servizio per fascia oraria, il tempo di recupero decorre dall'estremo superiore dell'intervallo.

Il tempo di recupero del servizio di <u>spazzamento</u> non eseguito puntualmente:

- **pari a ventiquattro (24) ore nelle zone di pregio e/o con elevata densità abitativa e/o in periodi dell'anno con elevata affluenza turistica, e nelle aree adibite a particolari utilizzi, come mercati ed eventi;**
- **pari a due (2) giorni lavorativi negli altri contesti e per frequenze programmate quindicinali, ovvero entro tre (3) giorni lavorativi per frequenze mensili.**

Si intende il tempo intercorrente tra il servizio programmato e il momento in cui viene effettuato il servizio. In presenza di una programmazione del servizio per fascia oraria, il tempo di recupero decorre dall'estremo superiore dell'intervallo.

Allegato A - TABELLE RIASSUNTIVE

Tabella 1 – Indicatori di qualità del servizio di gestione della TARI e relativi valori limite.

INDICATORI DI QUALITÀ PER LA GESTIONE DELLA TARI	VALORE LIMITE
Risposte alle richieste di attivazione del servizio	entro 30 gg lavorativi
Risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio	entro 30 gg lavorativi
Risposte a reclami scritti	entro 30 gg lavorativi
Risposte a richieste scritte di informazioni	entro 30 gg lavorativi
Risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati	entro 60 gg lavorativi
Inoltro al Gestore della raccolta dei rifiuti e dello spazzamento delle richieste di contenitori, di reclami e di richieste di informazione	entro 5 gg lavorativi
Inoltro all'Utente della risposta del Gestore della raccolta dei rifiuti e dello spazzamento	entro 5 gg lavorativi
Rettifiche degli importi non dovuti	entro 120 gg lavorativi

Tabella 2 – Indicatori di qualità dei servizi di raccolta rifiuti e di spazzamento e relativi valori limite.

INDICATORI DI QUALITÀ PER I SERVIZI DI RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI E DI PULIZIA DELLE STRADE E DEL SUOLO PUBBLICO	VALORE LIMITE
Consegna attrezzature per la raccolta, senza sopralluogo	entro 5 gg lavorativi
Consegna attrezzature per la raccolta, con sopralluogo	entro 10 gg lavorativi
Risposte a reclami scritti	entro 30 gg lavorativi
Risposte a richieste scritte di informazioni	entro 30 gg lavorativi
Tempo medio di attesa 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	≤ 240 secondi
Ritiri di rifiuti su chiamata	entro 15 gg lavorativi
Intervento da segnalazioni per disservizi, senza sopralluogo	entro 5 gg lavorativi

INDICATORI DI QUALITÀ PER I SERVIZI DI RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI E DI PULIZIA DELLE STRADE E DEL SUOLO PUBBLICO	VALORE LIMITE
Intervento da segnalazioni per disservizi, con sopralluogo	entro 10 gg lavorativi
Intervento da richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, senza sopralluogo	entro 10 gg lavorativi
Intervento da richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, con sopralluogo	entro 15 gg lavorativi
Puntualità del servizio di raccolta e trasporto	non applicato
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti	non applicato
Durata interruzioni del servizio di raccolta e trasporto	non superiore a 24 ore a partire dal termine del tempo di recupero
Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade	non applicato
Durata interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio strade	non superiore a 24 ore a partire dal termine del tempo di recupero
Arrivo sul luogo del personale incaricato dal Gestore per prestazioni di pronto intervento	entro 4 ore dall'inizio della conversazione con l'operatore

CONSIGLIO DI BACINO BRENTA PER I RIFIUTI

AcegasApsAmga COOPERATIVA BRODOLINI

Comune di SACCOLONGO

CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

COMUNE DI SACCOLONGO

Approvata con delibera dell'Assemblea di Bacino n.__ del 22/12/2022

in vigore dal 01/01/2023

SOMMARIO

SEZIONE 1 – INTRODUZIONE....4

1.1.OGGETTO, AMBITO DI APPLICAZIONE E VALIDITÀ....4

1.2.PRESENTAZIONE DEI GESTORI....5

1.2.1 SERVIZIO DI GESTIONE DELLA TARI....5

Comune di Saccolongo....5

1.2.2 SERVIZIO DI GESTIONE DELLA RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI E DELLA PULIZIA DELLE STRADE....5

AcegasApsAmga S.p.A. e Giacomo Brodolini Società Cooperativa A R. L. 5

SEZIONE 2 - PRINCIPI FONDAMENTALI....7

2.1 EGUAGLIANZA 7

2.2 IMPARZIALITÀ 7

2.3 CONTINUITÀ....7

2.4 PARTECIPAZIONE....8

2.5 EFFICIENZA ED EFFICACIA....8

2.6 CORTESIA 8

2.7 CHIAREZZA E COMPRENSIBILITÀ DEI MESSAGGI 8

2.8 SICUREZZA E RISPETTO DELL'AMBIENTE E DELLA SALUTE....8

2.9 PRIVACY....9

2.10 TRASPARENZA....9

SEZIONE 3 - MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI 10

3.1 SERVIZI DI RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI – GESTORE RTI AcegasApsAmga – Cooperativa Brodolini....10

3.2 SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DEL SUOLO PUBBLICO – GESTORE RTI AcegasApsAmga – Brodolini Società Cooperativa....10

3.3 GESTIONE DELLA TARI E RAPPORTO CON GLI UTENTI - GESTORE Comune di Saccolongo....10

SEZIONE 4 – OBBLIGHI E STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO 12

4.1 POSIZIONAMENTO DELLA GESTIONE NELLA MATRICE DEGLI SCHEMI REGOLATORI 12

4.2 OBBLIGHI DI SERVIZIO PER LA GESTIONE DELLA TARI....12

4.3 OBBLIGHI DI SERVIZIO PER LA RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI E LA PULIZIA DEL SUOLO....13

SEZIONE 5 – STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DELLA TARI 16

5.1 MODALITÀ DI ATTIVAZIONE DELL'UTENZA TARI....16

5.2 MODALITÀ PER LA VARIAZIONE O CESSAZIONE DELL'UTENZA TARI 16

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

ADDEBITATI PER SERVIZIO TARI 17
5.4 INOLTRO AL GESTORE DEI SERVIZI DI RACCOLTA DEI RIFIUTI E DELLO SPAZZAMENTO DELLE RICHIESTE E DEI RECLAMI 18
5.5 MODALITÀ E PERIODICITÀ DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI 18
SEZIONE 6 – STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI E SPAZZAMENTO 20
6.1 MODALITÀ DI CONSEGNA CONTENITORI 20
6.2 SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA E MODALITÀ DI OTTENIMENTO DI TALI SERVIZI 20
6.3 RECLAMI E RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI PER IL SERVIZIO RACCOLTA E SPAZZAMENTO 21
6.4 INTERVENTI PER DISSERVIZI E PER RIPARAZIONE DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE 21
6.5 CONTINUITA' E REGOLARITA' DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E SPAZZAMENTO 22
Allegato A - TABELLE RIASSUNTIVE 23

SEZIONE 1 – INTRODUZIONE

1.1. OGGETTO, AMBITO DI APPLICAZIONE E VALIDITÀ

La Carta della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani rappresenta il documento volto alla tutela dei diritti dei consumatori, con il quale ogni ente erogatore di servizi assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza.

Con Deliberazione 15/2022/R/RIF del 18 gennaio 2022 l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: ARERA) integra la disciplina precedente pubblicando il Testo unico per la regolazione della Qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (di seguito: TQRIF) dove all'art. 5 dispone l'adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani.

La 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.

La Carta della qualità:

- individua i principi fondamentali cui deve attenersi il Gestore nella gestione del servizio rifiuti urbani;
- individua standard di qualità del servizio che il Gestore si impegna a rispettare nel condurre le proprie attività;
- definisce il rapporto tra il Gestore e gli Utenti per quanto riguarda i diritti di partecipazione ed informazione di questi;
- definisce le procedure di reclamo attivabili da parte degli Utenti stessi.

Inoltre:

- indica il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori
- contiene, con riferimento a ciascun servizio, l'indicazione degli obblighi di servizio, degli indicatori e relativi standard di qualità contrattuale e tecnica previsti dall'Autorità, nonché degli standard ulteriori o migliorativi previsti dall'Ente territorialmente competente.

La Carta della qualità di gestione dei rifiuti urbani, approvata dal Consiglio di Bacino Padova Centro, è applicata dai Gestori per il servizio erogato nel territorio di competenza, ed è stata emessa in adempimento alla normativa vigente.[1]

La presente Carta della qualità ha validità a decorrere dal 01/01/2023 fino al 31/12/2025, coincidente con il primo periodo regolatorio 2022-25 definito dall'Autorità (ARERA).

Potrà essere aggiornata in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative del servizio, all'adozione di standard migliorativi, a nuove esigenze manifestate dall'Autorità o dal Consiglio di Bacino "Brenta per i rifiuti".

---

[1] -
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- Legge 14 novembre 1995, n. 481 "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";
- Art. 11 comma 2 legge 30 luglio 1999 n. 286, come modificato dal D.Lgs.150/2009 "Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n.59.
- Decreto del Presidente della Repubblica del 27 aprile 1999, n. 158 (Regolamento recante norme per la elaborazione del metodo normalizzato per la definizione della tariffa rifiuti);
- Decreto legislativo n. 152 del 3 aprile 2006 "Norme in materia ambientale", parte quarta "Norme in materia di gestione dei rifiuti e di bonifica dei siti inquinati";
- Legge n. 244/2007 (legge finanziaria per il 2008) art. 2 comma 461;
- Legge 27 dicembre 2017, n. 205 (legge finanziaria per il 2018) art. 1 comma 527;
- Deliberazione ARERA 15/2022/R/RIF del 18 gennaio 2022;
- Legge Regionale del Veneto n°52 del 31/12/2012.

La Carta approvata è disponibile e liberamente scaricabile dai siti internet dei Gestori.

1.2. PRESENTAZIONE DEI GESTORI

1.2.1 SERVIZIO DI GESTIONE DELLA TARI

Comune di Saccolongo

a) Chi siamo

Il Comune è strutturato per settori, della gestione della TARI si occupa il Settore Tributi in collaborazione con l'Ufficio Ambiente…

b) Servizi erogati

Nell'ambito della gestione dei rifiuti urbani, oggetto della presenta Carta della qualità, il Comune si occupa delle seguenti attività: il servizio di gestione delle tariffe e rapporto con gli Utenti.

c) Certificazioni e Sistema Qualità

Il Comune non ha adottato certificazioni di qualità.

1.2.2 SERVIZIO DI GESTIONE DELLA RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI E DELLA PULIZIA DELLE STRADE

AcegasApsAmga S.p.A. e Giacomo Brodolini Società Cooperativa A R. L.

a) Chi siamo

AcegasApsAmga S.p.A., società controllata al 100% dal Gruppo Hera, con sede legale in Trieste, via del Teatro, 5, è una multiutility che opera nei settori ambientale, idrico e nella distribuzione di gas ed energia elettrica in Veneto e Friuli Venezia Giulia.
Giacomo Brodolini Società Cooperativa A R. L., partner qualificato di enti pubblici e consorzi, aziende municipalizzate oltre che di aziende private, per lo svolgimento di importanti servizi di igiene urbana e di gestione dell'intero ciclo di ogni tipologia di rifiuto.
La gestione è affidata, per aggiudicazione tramite gara, al Raggruppamento Temporaneo d'Impresa (in seguito denominato RTI) formato all'uopo da AcegasApsAmga S.p.A. in qualità di mandataria e la Giacomo Brodolini Società Cooperativa A R. L. in qualità di mandante con contratto d'appalto n. 1325 del 23 gennaio 2019, decorrente dal 01 febbraio 2019.

b) Servizi erogati

Nell'ambito della gestione dei rifiuti urbani, oggetto della presenta Carta della qualità, il Raggruppamento Temporaneo d'Impresa si occupa delle seguenti attività:

1. il servizio di raccolta e di trasporto dei rifiuti urbani;
2. il servizio di spazzamento e lavaggio strade, piazze ed aree pubbliche;
3. avvio al recupero o allo smaltimento dei rifiuti raccolti.

c) Certificazioni e Sistema Qualità

AcegasApsAmga:
opera con costante orientamento all'eccellenza del servizio, centralità del cliente e sostenibilità. Questa attitudine è testimoniata anche dall'implementazione e dal continuo miglioramento del Sistema di Gestione Integrato e delle certificazioni ottenute in base agli standard internazionali per la Qualità (ISO 9001), l'Ambiente (ISO 14001), la Salute e Sicurezza (ISO 45001), l'Energia (ISO 50001) e la Responsabilità Sociale d'Impresa (SA 8000).
Nel 2020 l'Azienda ha inoltre concluso il progetto di implementazione ed integrazione del proprio Sistema di Gestione Integrato con i requisiti definiti dalla norma UNI EN ISO 22301: 2019 per la gestione della Business Continuity e, nel 2022, ha implementato un Sistema di Gestione per l'Economia Circolare, certificandosi secondo lo standard AFNOR XP X30-901.
Il Sistema di Gestione Integrato permette ad AcegasApsAmga S.p.A. di:
- gestire gli impatti ambientali e gli aspetti di sicurezza delle proprie attività;
- garantire un alto livello di affidabilità dei servizi offerti verso le parti interessate (cliente, società civile, comunità locale, pubblica amministrazione, ecc.);
- garantire il rispetto delle prescrizioni legali applicabili ed altre prescrizioni;
- definire i rischi e gli obiettivi di miglioramento coerentemente con la propria politica e perseguire il miglioramento continuo delle prestazioni nel campo della sicurezza, gestione ambientale, qualità, energia, business continuity ed economia circolare.

Periodicamente AcegasApsAmga provvede a svolgere attività per il controllo dei processi, dei fornitori, delle performance ambientali, energetiche e di sicurezza nel rispetto della politica, degli obiettivi e delle prescrizioni applicabili. Eventuali criticità che dovessero emergere vengono prontamente gestite tramite la definizione di opportune azioni correttive.
Il conseguimento e il mantenimento nel tempo delle certificazioni costituiscono una garanzia per i clienti dell'attendibilità dei dati forniti e della volontà aziendale di miglioramento continuo.

Cooperativa Brodolini:
l'intento di ottenere un modello qualitativo dei servizi costante nel tempo ed adeguato alle richieste contrattuali dei Clienti ed alle necessità degli utenti e di tutti i portatori di interesse, in considerazione della crescente richiesta da parte del mercato di standard qualitativi, ambientali ed etici consolidati, ha portato l'azienda ad attuare ed implementare un proprio sistema di gestione integrata qualità-ambiente-sicurezza ed etica. L'azienda è in possesso delle quattro certificazioni di seguito elencate:

- ISO 9001: certificazione di qualità
- ISO 14001: certificazione ambientale
- ISO 45001: certificazione di sicurezza e salute sui luoghi di lavoro
- SA 8000: certificazione etica.

SEZIONE 2 - PRINCIPI FONDAMENTALI

2.1 EGUAGLIANZA

I Gestori, nell'erogazione del servizio, si impegnano al rispetto del principio di eguaglianza dei diritti degli Utenti e di non discriminazione per gli stessi, inoltre devono garantire l'accesso ai servizi pubblici e alle informazioni a tutti i fruitori.

Nell'erogazione del servizio non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica e condizioni socioeconomiche.

I Gestori, inoltre, garantiscono 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 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 ogni Gestore, per quanto di propria competenza, provvede a:

- organizzare e mantenere attivo un sito web funzionante ed accessibile, nel rispetto degli standard internazionali. Per "accessibilità" si 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, cercando di eliminare, per quanto possibile, gli ostacoli, di tipo tecnologico (computer non aggiornati, compatibilità con differenti browser e risoluzioni video) e relativi alle disabilità (difficoltà visive);
- ridurre al minimo, per quanto possibile, l'attesa agli sportelli fisici per le persone disabili, gli anziani, le donne in evidente stato di gravidanza;
- in occasione di interruzioni programmate o non programmate nell'erogazione del servizio minimizzare il disagio conseguente.

2.2 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.

2.3 CONTINUITÀ

I Gestori forniscono un servizio continuo, regolare e senza interruzioni secondo le modalità previste.
In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, i Gestori devono intervenire per risolvere nel più breve tempo possibile il problema, adottare misure volte ad arrecare agli Utenti il minor disagio possibile, provvedere, a richiesta, a fornire agli stessi tempestive informazioni sulle

motivazioni e la durata del disservizio e garantire le prestazioni indispensabili per la tutela della salute e della sicurezza dell'Utente.

2.4 PARTECIPAZIONE

I Gestori garantiscono sempre la partecipazione dell'Utente alla prestazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, che per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori.

L'Utente può produrre reclami, memorie e documenti; prospettare osservazioni, cui i Gestori sono tenuti a dare riscontro.

L'Utente ha comunque diritto di accedere ai documenti ed alle informazioni detenuti dai Gestori rispetto ai quali l'Utente medesimo vanti un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è chiesto l'accesso, ai sensi di quanto stabilito dagli artt. 22 e ss. della Legge 7 agosto 1990 n. 241 recante "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi" e s.m.i. Le modalità di esercizio del diritto di accesso sono regolate dall'art. n. 25 della medesima Legge e possono essere esercitate indirizzando l'istanza alla casella elettronica certificata dei Gestori.

2.5 EFFICIENZA ED EFFICACIA

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

2.6 CORTESIA

I Gestori garantiscono all'Utente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo. A tal fine i dipendenti sono tenuti ad agevolare l'Utente nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi, ad impegnarsi a soddisfare, ove possibile, le sue richieste.

2.7 CHIAREZZA E COMPRENSIBILITÀ DEI MESSAGGI

I Gestori, nel redigere qualsiasi messaggio nei confronti degli Utenti, pongono la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli stessi.

2.8 SICUREZZA E RISPETTO DELL'AMBIENTE E DELLA SALUTE

Il Gestore, in un'ottica di miglioramento continuo, garantisce l'attuazione di un sistema che assicuri:

- la soddisfazione delle legittime esigenze e aspettative degli Utenti;
- la conformità alle norme di settore per lo svolgimento dei servizi e di ogni attività;

- la prevenzione e la riduzione dell'inquinamento;
- la tutela della salute e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori nonché la salvaguardia dell'ambiente, nei limiti delle proprie competenze;
- il rispetto delle leggi nella gestione dei propri appalti, anche in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro (D.Lgs 81/2008).

Resta comunque dovere civico e responsabilità degli Utenti contribuire alla qualità del servizio adottando comportamenti rispettosi dell'ambiente e del pubblico decoro.

2.9 PRIVACY

Il trattamento dei dati personali avviene nel rispetto e in conformità ai principi sanciti dal Regolamento 679/16. Per maggiori informazioni e approfondimenti si rimanda alla sezione "Privacy" del sito Web dei Gestori.

2.10 TRASPARENZA

I Gestori definiscono e forniscono gli elementi informativi minimi che devono essere garantiti all'Utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani come previsto dal Testo integrato in tema di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti (TITR) emanato da ARERA.

.

SEZIONE 3 - MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

3.1 SERVIZI DI RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI – GESTORE RTI AcegasApsAmga – Cooperativa Brodolini

I rifiuti urbani vengono raccolti con diverse modalità in funzione delle caratteristiche insediative e urbanistiche (centri storici, aree residenziali, zone produttive/artigianali, frazioni, case sparse ecc.), del reticolo stradale e della accessibilità ai mezzi di servizio, della disponibilità di idonei spazi in area pubblica per la collocazione dei contenitori, degli obiettivi di raccolta differenziata e, infine, della pianificazione prevista.

Nel Comune di Saccolongo è attivo un sistema di raccolta rifiuti, basato su diverse modalità.
I sistemi principali sono:
- raccolta domiciliare (detta porta a porta)
- raccolta domiciliare a chiamata
- raccolta stradale con contenitori di prossimità (olio ed abiti usati)

Nel sito web www.acegasapsamga.it sono indicate le modalità specifiche adottate nelle diverse zone, il calendario delle raccolte, ecc.

3.2 SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DEL SUOLO PUBBLICO – GESTORE RTI AcegasApsAmga – Brodolini Società Cooperativa

Il Gestore effettua la pulizia di suolo pubblico, strade, piazze, marciapiedi, piste ciclabili ed aree verdi secondo le tempistiche fissate dal Comune.
I servizi sono organizzati in base a programmi prestabiliti sulla base del Contratto di Servizio assicurando una diversa frequenza a seconda delle esigenze territoriali.

Il servizio prevede principalmente:
- spazzamento meccanizzato
- spazzamento misto
- svuotamento dei cestini

3.3 GESTIONE DELLA TARI E RAPPORTO CON GLI UTENTI - GESTORE Comune di Saccolongo

Le attività svolte relativamente alla gestione delle tariffe ed il rapporto con gli Utenti comprendono le attività amministrative relative agli adempimenti normativi relativi alla Tassa sui Rifiuti, quali le attività di accertamento e riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento). Viene garantita la gestione del rapporto con gli Utenti anche mediante sportelli dedicati o il numero telefonico 049 8739822, dove l'Utente può trovare:

- assistenza e supporto amministrativo per tutti gli adempimenti previsti legati alla Tari,
- la possibilità di ricevere approfondimenti e spiegazioni in merito ai documenti di riscossione emessi,
- richiedere rateizzazioni e revisione di quanto ricevuto nel rispetto della normativa vigente.

Le attività svolte a supporto di tale gestione prevedono:

- la gestione della banca dati degli Utenti e delle utenze,
- il monitoraggio dei crediti e del contenzioso, con le relative attività legate al recupero,
- gli adeguamenti normativi per le attività che lo richiedano.

Nel sito web www.comune.saccolongo.pd.it / sezione tributi sono indicate le modalità di calcolo delle tariffe, le istruzioni per i pagamenti e per l'accesso alle agevolazioni, inoltre sono scaricabili i moduli per le diverse pratiche.

SEZIONE 4 – OBBLIGHI E STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

4.1 POSIZIONAMENTO DELLA GESTIONE NELLA MATRICE DEGLI SCHEMI REGOLATORI

Nella definizione della regolazione della qualità del servizio, ARERA ha introdotto una matrice a quattro schemi regolatori, prevedendo obblighi di servizio e standard generali di qualità differenziati in relazione allo Schema regolatorio di appartenenza della gestione comunale.

Lo schema di appartenenza è stato individuato dal Consiglio di Bacino "Brenta per i rifiuti" con la Delibera n. 5 del 30 marzo 2022, sulla base del livello qualitativo di partenza di ciascuna gestione.

Per il Comune di Saccolongo il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori è:

Schema I – LIVELLO QUALITATIVO MINIMO

Nei capitoli seguenti vengono esposti nel dettaglio gli standard di qualità applicati che i Gestori si impegnano a rispettare.

4.2 OBBLIGHI DI SERVIZIO PER LA GESTIONE DELLA TARI

Il Gestore della Tari e del rapporto con gli Utenti, sulla base del posizionamento individuato dal Consiglio di Bacino "Brenta per i rifiuti", deve rispettare i seguenti obblighi di servizio previsti da ARERA nel Testo unico per la regolazione della Qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF).

OBBLIGHI DI SERVIZIO	Schema I
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio	SÌ
Modalità di attivazione del servizio	SÌ
Modalità per la variazione e cessazione del servizio	SÌ
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati,	SÌ
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e *online*	Non applicato
Obblighi di servizio telefonico	SÌ
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti	SÌ

Per i servizi di gestione delle tariffe e rapporto con gli Utenti il Comune di Saccolongo mette a disposizione:

- Servizio telefonico: **049 8739822** numero a cui l'Utente può rivolgersi
- Sportello fisico: previo appuntamento telefonico, è possibile rivolgersi allo sportello fisico

per reclami e informazioni relativi al servizio TARI, richieste di rettifica e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di attivazione, variazione, e cessazione del servizio. Lo sportello fisico è situato in via Roma 27 a Saccolongo, i giorni e gli orari di apertura sono consultabili al sito del Comune.

4.3 OBBLIGHI DI SERVIZIO PER LA RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI E LA PULIZIA DEL SUOLO

Il Gestore dei servizi di raccolta dei rifiuti urbani e di spazzamento e pulizia del suolo pubblico, sulla base del posizionamento individuato dal Consiglio di Bacino "Brenta per i rifiuti", deve rispettare i seguenti obblighi di servizio previsti da ARERA nel Testo unico per la regolazione della Qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF).

OBBLIGHI DI SERVIZIO	**Schema I**
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio	SÌ
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati	SÌ
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online	Non applicato
Obblighi di servizio telefonico	SÌ
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi	SÌ
Obblighi in materia di disservizi	SÌ
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità	SÌ
Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto	SÌ
Nelle gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, predisposizione di un Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità	Non applicato
Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto	Non applicato
Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade	SÌ
Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade	Non applicato
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani	SÌ

Per i servizi di raccolta e spazzamento il Gestore mette a disposizione:

- **Servizio telefonico**: **800.955.988** numero verde di AcegasApsAmga totalmente gratuito

a cui l'Utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile. A tale numero l'Utente può richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la prima consegna delle attrezzature per la raccolta domiciliare nonché l'eventuale successiva riparazione/sostituzione delle stesse.

- **Sito web**: www.acegasapsamga.it
- **E-mail**: info.pd@acegasapsamga.it
- **PEC**: acegasapsamga_PD@cert.acegasapsamga.it
- **Indirizzo**: Sede legale Via del Teatro, 5 - 34121 Trieste
    - Sede Padova C.so Stati Uniti, 5/a - 35127 Padova

App "Il Rifiutologo"	applicazione gratuita per smartphone e tablet (disponibile per i sistemi di Android e IoS); consultabile da chiunque e utilizzabile anche on line sul sito di AcegasApsAmga.
	Le informazioni presenti sono specifiche per ogni Comune e riguardano le modalità di differenziazione e/o corretto conferimento per ciascun rifiuto, compresi ingombranti e pericolosi. In caso di dubbi, l'Utente può risalire ad entrambe le informazioni digitando il nome del prodotto da buttare o scannerizzando il suo codice a barre; identificato il materiale, viene indicata la corretta modalità di recupero o smaltimento.
	L'app consente di segnalare, in tempo reale, eventuali problemi nella raccolta rifiuti e nella pulizia stradale attraverso l'invio di foto georeferenziate.
	È possibile anche prenotare il ritiro di rifiuti ingombranti e sfalci ramaglie a domicilio
	Per il sistema di raccolta Porta a Porta è possibile consultare il calendario di raccolta del Comune di riferimento e di impostare la ricezione delle notifiche di esposizione dei rifiuti nelle modalità che più soddisfa le esigenze del Cliente (es. un'ora prima, un giorno prima della raccolta)
	L'app consente di individuare il Centro di raccolta più vicino con la geolocalizzazione della posizione.

Oltre a quanto sopra elencato, tramite il servizio telefonico e il sito l'Utente può ottenere informazioni e istruzioni in merito a:

a) frequenza, giorni e orari delle raccolte e dello spazzamento e lavaggio delle strade per le zone di interesse;
b) elenco dettagliato e aggiornato di tutti i rifiuti conferibili ed eventuale calendario dei

ritiri istituito dal Gestore;

c) descrizione delle corrette modalità di conferimento;
d) ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri di raccolta ed elenco dei rifiuti conferibili;
e) ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri per lo scambio e/o per il riuso gestiti dall'affidatario del servizio o da altri soggetti con esso convenzionati;
f) ulteriori suggerimenti per ridurre la produzione di rifiuti.

Il Gestore predispone inoltre un Programma delle attività di raccolta e trasporto, da cui è possibile evincere, per ciascuna strada/via della gestione e su base giornaliera, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività e la frazione di rifiuto oggetto di raccolta.
Il Programma è consultabile sul sito www.acegasapsamga.it

Il Gestore predispone un Programma delle attività di spazzamento, da cui è possibile evincere, per ciascuna strada e area mercatale, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività.
Il Programma è consultabile sul sito www.acegasapsamga.it

Per le segnalazioni di situazioni di pericolo inerenti al servizio, il Gestore ha predisposto un numero verde gratuito dedicato raggiungibile 24 ore su 24, con passaggio diretto a un operatore di pronto intervento. **Il numero è riservato esclusivamente ai soggetti istituzionali deputati ad attivare il servizio di pronto intervento che per il Comune di Saccolongo è la Polizia Municipale.**

Il numero è disponibile solo per:

- rimozione di rifiuti abbandonati che creano problemi alla sicurezza ostacolando la viabilità e/o generando situazioni di degrado;
- rovesciamento o errato posizionamento di cassonetti e cestini con conseguente impedimento alla viabilità.

Il tempo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento, pari a quattro (4) ore.
Si intende per il tempo intercorrente tra l'inizio della conversazione con l'operatore e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato dal Gestore per il servizio di pronto intervento.

Laddove si verifichi la necessità di procedere alla caratterizzazione dei rifiuti abbandonati ai fini della loro rimozione, il Gestore provvede alla messa in sicurezza e al confinamento dell'area, garantendo la protezione per l'ambiente, le persone, o le cose, entro quattro (4) ore dall'arrivo sul luogo della chiamata. Il tempo di rimozione dei rifiuti non potrà in ogni caso superare la durata di quindici (15) giorni lavorativi dalla messa in sicurezza dell'area.

SEZIONE 5 – STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DELLA TARI

5.1 MODALITÀ DI ATTIVAZIONE DELL'UTENZA TARI

La **richiesta di attivazione** del servizio deve essere presentata dall'Utente compilando in tutte le sue parti l'apposito modulo reperibile presso gli sportelli fisici o sul sito del Comune.
Il modulo va trasmesso al Comune di Saccolongo mediante uno dei seguenti canali:

- Pec: *saccolongo.pd@cert.ip-veneto.net (utilizzabile da qualsiasi indirizzo di posta elettronica, anche non certificato)*
- Posta elettronica : tributi@comune.saccolongo.pd.it
- Sportello fisico: Via Roma 27 Saccolongo – i giorni e gli orari di apertura sono disponibili al sito www.comune.saccolongo.pd.it È necessario prendere appuntamento chiamando il numero **049 8739822.**

Il Comune formula in modo chiaro e comprensibile la risposta alle richieste di attivazione del servizio, la risposta avviene mediante la modalità indicata dall'Utente nel modulo di attivazione.

Le richieste di attivazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui ha avuto inizio il possesso o la detenzione dell'immobile.

Il tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio è pari a trenta (30) giorni lavorativi.
Il tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente da parte dell'Ufficio Tributi del Comune e la data di invio della risposta scritta che deve essere conforme a quanto prescritto.

5.2 MODALITÀ PER LA VARIAZIONE O CESSAZIONE DELL'UTENZA TARI

Le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere inviate al Comune di Saccolongo compilando in tutte le sue parti l'apposito modulo reperibile presso lo sportello fisico o sul sito
Il modulo va trasmesso al Comune di Saccolongo mediante uno dei seguenti canali:

- Pec: *saccolongo.pd@cert.ip-veneto.net_ (utilizzabile da qualsiasi indirizzo di posta elettronica, anche non certificato)*
- Posta elettronica: tributi@comune.saccolongo.pd.it
- Sportello fisico: Via Roma 27 Saccolongo – i giorni e gli orari di apertura sono disponibili al sito www.comune.saccolongo.pd.it. È necessario prendere appuntamento chiamando il numero **049 8739822.**

Il Comune formula in modo chiaro e comprensibile la risposta alle richieste di variazione/cessazione del servizio, la risposta avviene mediante la modalità indicata dall'Utente nel modulo di variazione/cessazione.

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

Il tempo di risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio è pari a trenta (30) giorni lavorativi.

Il tempo di risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente da parte del Comune e la data di invio della risposta scritta che deve essere conforme a quanto prescritto.

5.3 RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI PER SERVIZIO TARI

Il Comune mette a disposizione presso gli sportelli fisici o sul sito del Comune il modulo per il reclamo scritto e per la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati.

È fatta salva la possibilità per l'Utente di inviare al Gestore il reclamo scritto, ovvero la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, senza utilizzare il modulo di cui al precedente punto, purché la comunicazione contenga almeno gli stessi campi obbligatori ivi riportati.

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

Il tempo di risposta motivata al reclamo scritto è pari a trenta (30) giorni lavorativi.

Il tempo di risposta motivata alle richieste scritte di informazioni è pari a trenta (30) giorni lavorativi.

Il tempo di risposta motivata alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati è pari a sessanta (60) giorni lavorativi.

Il tempo di risposta motivata al reclamo scritto, alle richieste scritte di informazioni ed alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Comune del reclamo o richiesta scritta dell'Utente e la data di invio all'Utente della risposta motivata scritta.

Il Comune formula in modo chiaro e comprensibile la risposta ai reclami, alle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati utilizzando in via prioritaria, qualora l'Utente indichi nel proprio modulo un recapito di posta elettronica, tale recapito per l'invio della risposta motivata.

5.4 INOLTRO AL GESTORE DEI SERVIZI DI RACCOLTA DEI RIFIUTI E DELLO SPAZZAMENTO DELLE RICHIESTE E DEI RECLAMI

Il Comune Gestore delle tariffe e dei rapporti con l'utenza si impegna a inoltrare ai Gestori dei servizi di raccolta dei rifiuti urbani e dello spazzamento le richieste di attivazione del servizio e di consegna dei contenitori, i reclami, le richieste di informazioni sui relativi servizi.

Il Comune Gestore delle tariffe si impegna altresì a inoltrare all'Utente le risposte ricevute dai Gestori dei servizi di raccolta rifiuti e spazzamento.

Il tempo di inoltro al Gestore delle richieste di consegna dei contenitori, dei reclami e delle richieste scritte di informazioni è pari a cinque (5) giorni lavorativi.

Il tempo di inoltro all'Utente delle risposte ricevute dal Gestore dei servizi di raccolta rifiuti e di spazzamento è pari a cinque (5) giorni lavorativi.

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

Il Comune invia il documento di riscossione, garantendo all'Utente almeno due rate di pagamento.

Qualora il numero di rate o la frequenza di invio del documento di riscossione siano maggiori di quanto sopra previsto, 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.

Il termine di scadenza per il pagamento della prima rata (o del pagamento in un'unica soluzione) è fissato in almeno venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione del documento di riscossione.

Viene garantita agli Utenti almeno una modalità di pagamento gratuita dell'importo dovuto per la fruizione del servizio.

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.

Il tempo per la rettifica degli importi non dovuti è pari a centoventi (120) giorni lavorativi.
Il tempo di rettifica degli importi non dovuti, pari a centoventi (120) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Comune della richiesta scritta di rettifica inviata dall'Utente relativa ad un documento di riscossione già pagato o per il quale è stata richiesta la rateizzazione e la data di accredito della somma erroneamente addebitata.

Qualora le verifiche eseguite a seguito della richiesta scritta di rettifica evidenzino un credito a favore dell'Utente, Il Comune procede ad accreditare l'importo erroneamente addebitato mediante:

a) detrazione dell'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile;
b) rimessa diretta, nel caso in cui l'importo da accreditare sia maggiore a € 50 e 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 pari a 120 giorni lavorativi.

SEZIONE 6 – STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI E SPAZZAMENTO

6.1 MODALITÀ DI CONSEGNA CONTENITORI

La **consegna dei contenitori** deve essere richiesta dall'Utente, dopo l'avvenuta attivazione del servizio, telefonando al numero verde **800.955.988** . La consegna verrà successivamente effettuata da AcegasApsAmga presso l'indirizzo dell'utenza riportato nel modulo di attivazione.

Il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta è:

- **pari a cinque (5) giorni lavorativi ove non necessario il sopralluogo**
- **pari a dieci (10) giorni lavorativi ove necessario il sopralluogo**

Il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte di AcegasApsAmga, della richiesta di consegna e la data di consegna delle attrezzature all'Utente. Ai fini del calcolo dell'indicatore non si considerano le prestazioni erogate successivamente al termine previsto per mancato ritiro o indisponibilità alla consegna da parte dell'Utente.

6.2 SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA E MODALITÀ DI OTTENIMENTO DI TALI SERVIZI

Raccolta ingombranti e grandi RAEE

AcegasApsAmga assicura all'utente il servizio di ritiro rifiuti ingombranti e grandi RAEE (frigoriferi, lavatrici ecc.) a domicilio senza oneri aggiuntivi.

Viene garantito almeno un ritiro al mese per utenza con limite di 5 pezzi per ciascun ritiro entro, comunque, un volume di 2 mc c.a.

Il ritiro avviene sul piano stradale.

Il ritiro domiciliare può essere prenotato dall'Utente tramite:

- appuntamento telefonico fornito dal Servizio Clienti di AcegasApsAmga al numero verde 800.955.988;
- scaricando la App "Il Rifiutologo" ed accedendo alla funzione "Ritiro ingombranti", previa registrazione al servizio.

Il tempo per il ritiro dei rifiuti su chiamata è pari a quindici (15) giorni lavorativi.
Si intende il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente e la data in cui viene effettuato il ritiro.

6.3 RECLAMI E RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI PER IL SERVIZIO RACCOLTA E SPAZZAMENTO

Il Gestore mette a disposizione sul sito www.acegasapsamga.it il modulo per il reclamo scritto inerente al servizio di raccolta e spazzamento/lavaggio.

È fatta salva la possibilità per l'Utente di inviare al Gestore il reclamo scritto, senza utilizzare il modulo di cui al precedente punto, purché la comunicazione contenga almeno gli stessi campi obbligatori ivi riportati.

Gli operatori addetti del servizio telefonico o ai punti di contatto indicano all'Utente le modalità per la presentazione dei reclami scritti.

Il tempo di risposta motivata al reclamo scritto è pari a trenta (30) giorni lavorativi.

Il tempo di risposta motivata alle richieste scritte di informazioni è pari a trenta (30) giorni lavorativi.

Il tempo di risposta motivata al reclamo scritto ed alle richieste scritte di informazioni è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta scritta dell'Utente e la data di invio all'Utente della risposta motivata scritta.

Il Gestore formula in modo chiaro e comprensibile la risposta ai reclami e alle richieste scritte di informazioni, utilizzando in via prioritaria, qualora l'Utente indichi nel proprio modulo un recapito di posta elettronica, tale recapito per l'invio della risposta motivata.

6.4 INTERVENTI PER DISSERVIZI E PER RIPARAZIONE DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE

La segnalazione per disservizi può essere presentata dall'Utente al Gestore, a mezzo posta, via e-mail, tramite l'app "Il Rifiutologo" o tramite il servizio telefonico.

Le medesime modalità di richiesta sono previste per la richiesta di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

Il tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi è:

- **pari a cinque (5) giorni lavorativi ove non necessario il sopralluogo**
- **pari a dieci (10) giorni lavorativi ove necessario il sopralluogo**

Si intende il tempo intercorrente tra il momento in cui il Gestore riceve la segnalazione da parte dell'Utente e il momento in cui viene risolto il disservizio.

Il tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare è:

- **pari a dieci (10) giorni lavorativi ove non necessario il sopralluogo**
- **pari a quindici (15) giorni lavorativi ove necessario il sopralluogo**

Si intende il tempo intercorrente tra il momento in cui il Gestore riceve la richiesta da parte dell'Utente e la data di riparazione/sostituzione dell'attrezzatura.

6.5 CONTINUITA' E REGOLARITA' DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E SPAZZAMENTO

Le cause di interruzione del servizio possono essere riferite a:

a. cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi, situazioni di traffico veicolare interrotto per incidenti o a seguito di disposizioni di autorità pubblica, mancato ottenimento di atti autorizzativi, situazioni metereologiche avverse di particolare gravità adeguatamente documentate, nonché indisponibilità degli impianti di trattamento;
b. cause imputabili all'Utente, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi per fatti non attribuibili al Gestore, per i servizi di raccolta domiciliare la ritardata o mancata esposizione dei sacchetti o dei mastelli nei giorni e nelle fasce orarie indicate nel calendario;
c. cause imputabili al Gestore, intese come tutte le altre cause non indicate alle precedenti lettere a) e b), comprese le cause non accertate.

Il tempo di recupero del servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto riportato nel Programma dei servizi è il tempo entro cui il servizio deve essere comunque effettuato al fine di non generare un'interruzione del servizio.
L'inizio dell'interruzione del servizio di raccolta e spazzamento coincide con il termine del tempo di recupero.

Il tempo di recupero del servizio di <u>raccolta domiciliare</u> non eseguito puntualmente pari a ventiquattro (24) ore.

Si intende il tempo intercorrente tra il servizio programmato e il momento in cui viene effettuato il servizio. In presenza di una programmazione del servizio per fascia oraria, il tempo di recupero decorre dall'estremo superiore dell'intervallo.

Il tempo di recupero del servizio di <u>spazzamento</u> non eseguito puntualmente:

- **pari a ventiquattro (24) ore nelle zone di pregio e/o con elevata densità abitativa e/o in periodi dell'anno con elevata affluenza turistica, e nelle aree adibite a particolari utilizzi, come mercati ed eventi;**
- **pari a due (2) giorni lavorativi negli altri contesti e per frequenze programmate quindicinali, ovvero entro tre (3) giorni lavorativi per frequenze mensili.**

Si intende il tempo intercorrente tra il servizio programmato e il momento in cui viene effettuato il servizio. In presenza di una programmazione del servizio per fascia oraria, il tempo di recupero decorre dall'estremo superiore dell'intervallo.

Allegato A - TABELLE RIASSUNTIVE

Tabella 1 – Indicatori di qualità del servizio di gestione della TARI e relativi valori limite.

INDICATORI DI QUALITÀ PER LA GESTIONE DELLA TARI	VALORE LIMITE
Risposte alle richieste di attivazione del servizio	entro 30 gg lavorativi
Risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio	entro 30 gg lavorativi
Risposte a reclami scritti	entro 30 gg lavorativi
Risposte a richieste scritte di informazioni	entro 30 gg lavorativi
Risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati	entro 60 gg lavorativi
Inoltro al Gestore della raccolta dei rifiuti e dello spazzamento delle richieste di contenitori, di reclami e di richieste di informazione	entro 5 gg lavorativi
Inoltro all'Utente della risposta del Gestore della raccolta dei rifiuti e dello spazzamento	entro 5 gg lavorativi
Rettifiche degli importi non dovuti	entro 120 gg lavorativi

Tabella 2 – Indicatori di qualità dei servizi di raccolta rifiuti e di spazzamento e relativi valori limite.

INDICATORI DI QUALITÀ PER I SERVIZI DI RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI E DI PULIZIA DELLE STRADE E DEL SUOLO PUBBLICO	VALORE LIMITE
Consegna attrezzature per la raccolta, senza sopralluogo	entro 5 gg lavorativi
Consegna attrezzature per la raccolta, con sopralluogo	entro 10 gg lavorativi
Risposte a reclami scritti	entro 30 gg lavorativi
Risposte a richieste scritte di informazioni	entro 30 gg lavorativi
Tempo medio di attesa 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	≤ 240 secondi
Ritiri di rifiuti su chiamata	entro 15 gg lavorativi
Intervento da segnalazioni per disservizi, senza sopralluogo	entro 5 gg lavorativi

INDICATORI DI QUALITÀ PER I SERVIZI DI RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI E DI PULIZIA DELLE STRADE E DEL SUOLO PUBBLICO	VALORE LIMITE
Intervento da segnalazioni per disservizi, con sopralluogo	entro 10 gg lavorativi
Intervento da richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, senza sopralluogo	entro 10 gg lavorativi
Intervento da richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, con sopralluogo	entro 15 gg lavorativi
Puntualità del servizio di raccolta e trasporto	non applicato
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti	non applicato
Durata interruzioni del servizio di raccolta e trasporto	non superiore a 24 ore a partire dal termine del tempo di recupero
Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade	non applicato
Durata interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio strade	non superiore a 24 ore a partire dal termine del tempo di recupero
Arrivo sul luogo del personale incaricato dal Gestore per prestazioni di pronto intervento	entro 4 ore dall'inizio della conversazione con l'operatore