CONSIGLIO DI BACINO BRENTA PER I RIFIUTI

etra

CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

Approvata dall'Assemblea di Consiglio di Bacino Brenta per i Rifiuti con delibera n. 21 del 22 dicembre 2022 e aggiornata con delibera n. 12 del 22 dicembre 2025

SOMMARIO

01	**DEFINIZIONI**		**4**
02	**PREMESSA**		**6**
03	**IL GESTORE**		**7**
04	**SCHEMA REGOLATORIO**		**8**
05	**VALIDITÀ DELLA CARTA**		**8**
06	**PRINCIPI FONDAMENTALI**		**8**
07	**DESCRIZIONE DEI SERVIZI**		**10**
08	**STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI**		**13**
	08.1	CAUSE DI MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD	13
09	**ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO**		**14**
	09.1	Attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani	14
	09.2	Variazione e cessazione del servizio	14
	09.3	Consegna attrezzature	15
10	**PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE**		**16**
	10.1	Sportello fisico	16
	10.2	Servizio telefonico	16
	10.3	Sito internet	17
	10.4	Posta e telefax	17
	10.5	Facilitazioni per utenti particolari	17
11	**MODALITÀ E PERIODICITÀ DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI**		**18**
	11.1	Modalità e periodicità di pagamento	18
	11.2	Morosità e rateizzazioni	18
	11.3	Procedura di rettifica degli importi addebitati	19
	11.4	Tardiva/mancata/errata comunicazione della dichiarazione di attivazione o variazione dell'occupazione o conduzione	20
	11.5	Procedura di richieste scritte di informazioni	20

12 SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA 21

13 INTERVENTI PER DISSERVIZI E PER RIPARAZIONI DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA 22

13.1 Modalità per la segnalazione di disservizi 22

13.2 Procedura delle richieste di riparazione 22

14 CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO 24

14.1 Continuità del servizio di raccolta e trasporto 24

14.2 Contenitori della raccolta stradale e di prossimità non sovra-riempiti 24

15 CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE 25

15.1 Continuità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade 25

16 SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI 26

16.1 Servizio di Pronto intervento 26

17 LA TUTELA DELL'UTENTE 26

17.1 Procedura di reclamo scritto 26

17.2 Bonus sociale rifiuti 27

17.3 Procedura di Conciliazione 28

Allegato A - TABELLA RIASSUNTIVA 29

01 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 stradale con il cui volume risulta saturato, impedendo ulteriori conferimenti da parte degli utenti;
- **data di consegna:** è la data di consegna all'utente delle attrezzature per la raccolta, quali ad esempio, i contenitori o i sacchetti nel caso di raccolta domiciliare o le Ecotessere di identificazione dell'utente in presenza di contenitori della raccolta stradale/di prossimità ad accesso controllato o centro di raccolta;
- **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;
- **ente territorialmente competente o ETC**: è l'ente di governo dell'Ambito, laddove costituito e operativo, o, in caso contrario, la Regione o la Provincia autonoma o altri enti competenti, secondo la normativa vigente. Nell'Ambito territoriale Brenta, in cui opera Etra Spa Società Benefit, è il Consiglio di Bacino Brenta per i rifiuti.
- **gestore:** è il soggetto che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero i singoli servizi che lo compongono: Etra Spa Società Benefit;
- **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 l'utente, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'Associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati e delle segnalazioni per disservizi;
- **richiesta di attivazione del servizio**: è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia di attivazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;
- **richiesta di variazione e di cessazione del servizio**: è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia rispettivamente di variazione e di cessazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;
- **richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati**: è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, anche per via telematica, con la quale l'utente esprime, in relazione ad importi già pagati o per i quali è stata richiesta la rateizzazione, lamentele circa la non correttezza degli importi addebitati;
- **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 in grandi quantità;
- **servizio integrato di gestione:** comprende il complesso delle attività volte ad ottimizzare la gestione dei rifiuti urbani (indipendentemente dalla classificazione che assumono durante il loro percorso) vale a dire: l'attività di raccolta e trasporto; l'attività di trattamento e smaltimento; l'attività di trattamento e recupero; l'attività di spazzamento e lavaggio delle strade, nonché l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti;
- **servizio telefonico**: è il servizio telefonico che permette all'utente di mettersi in contatto con il proprio Gestore per richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, e per ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- **sportello fisico:** è un punto di contatto sul territorio, che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- **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.

02 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 all'utente il mantenimento, nonché il miglioramento, della qualità dei servizi erogati, sulla base degli standard individuati con il Consiglio di Bacino Brenta per i rifiuti.

L'utente, 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 e s.m.i. di ARERA sulla Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani 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) in materia di Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani;
- Legge Regionale n. 52/2012, recante nuove disposizioni per l'organizzazione del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani;
- Delibera ARERA n. 387/2023/R e s.m.i. sugli Obblighi di monitoraggio e di trasparenza sull'efficienza della raccolta differenziata e sugli impianti di trattamento dei rifiuti urbani;
- Delibera ARERA n. 574/2024/R sulle Disposizioni per la graduale estensione al settore dei rifiuti urbani del sistema di tutele per l'empowerment e la risoluzione delle controversie dei clienti e utenti dei settori regolati;
- Delibera ARERA n. 355/2025/R in materia di Bonus Sociale Rifiuti agli utenti domestici;
- Delibera ARERA n. 374/2025/R di Completamento della regolazione della qualità tecnica nel settore dei rifiuti urbani (RQTR);
- Delibera ARERA n. 396/2025/R di Approvazione del testo integrato corrispettivi servizio gestione rifiuti (TICSER), recante i criteri di articolazione tariffaria agli utenti.

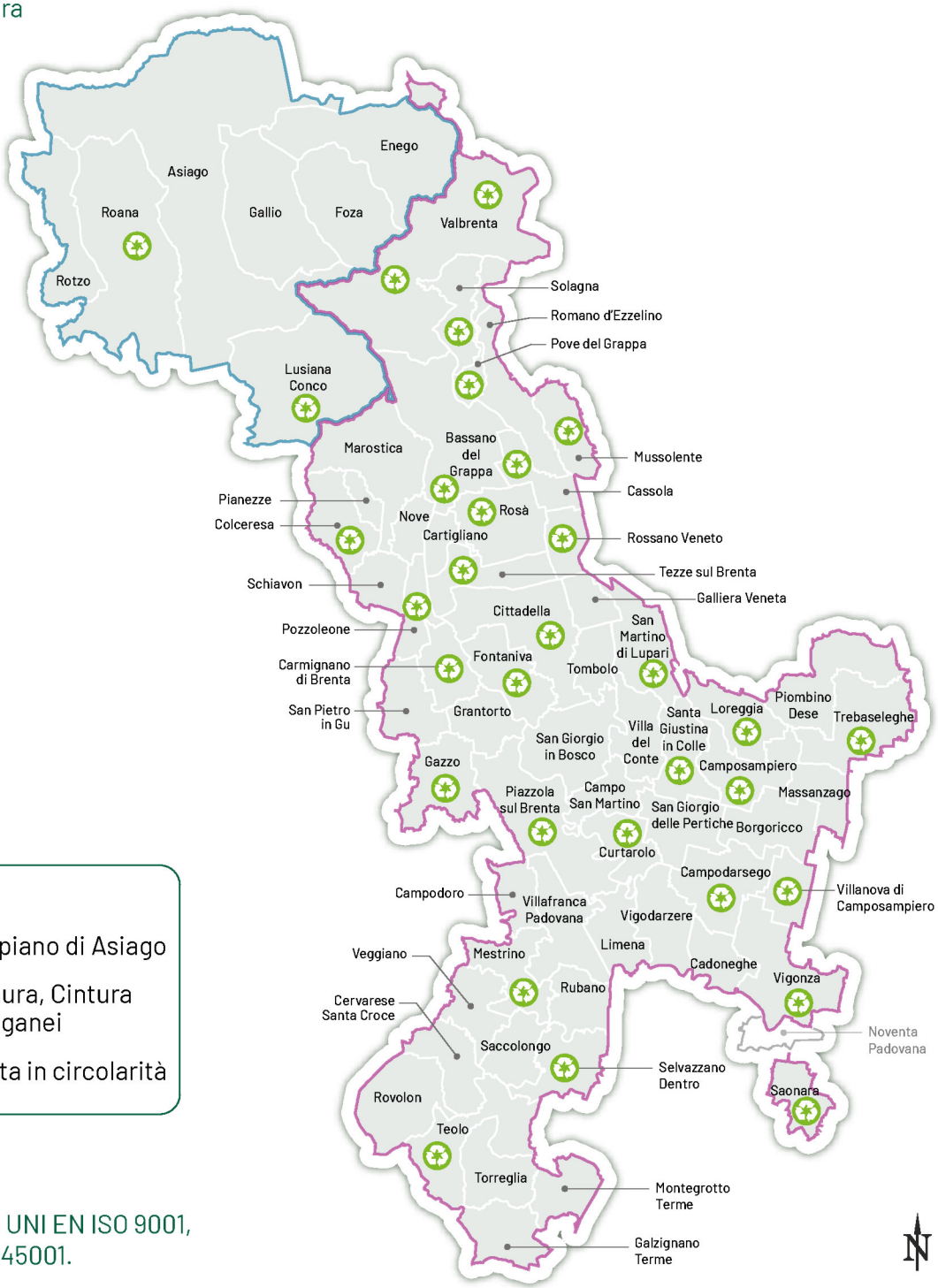
La Carta della Qualità è conforme inoltre al REGOLAMENTO UNIFICATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI E DI DISCIPLINA DELLA TARIFFA AVENTE NATURA CORRISPETTIVA, approvato con deliberazione dell'Assemblea del Consiglio di bacino Brenta per i Rifiuti n. 04 del 17/04/2025.

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

03 IL GESTORE

Etra SpA Società benefit 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 SpA Società benefit 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.



Legenda

- Sub-ambito Altopiano di Asiago
- Sub-ambito Pianura, Cintura urbana e Colli Euganei
- Centro di Raccolta in circolarità

Certificazioni di Qualità ISO UNI EN ISO 9001, UNI EN ISO 14001 e UNI ISO 45001.

04 SCHEMA REGOLATORIO

Lo Schema Regolatorio, ai sensi della Delibera n. 15/2022/R/rif e s.m.i., stabilisce gli obblighi di qualità che devono essere rispettati dal Gestore a partire dal 1° gennaio 2023. Lo Schema Regolatorio determinato dal Consiglio di Bacino Brenta per i Rifiuti, con Delibera di Assemblea n. 5 del 30/03/2022 è il secondo.

05 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.

06 PRINCIPI FONDAMENTALI

I principi fondamentali di seguito enunciati rappresentano le linee guida che Etra Spa Società Benefit intende seguire nello svolgimento quotidiano delle proprie attività. Tutto ciò si traduce, sul piano pratico, in impegni puntuali e precisi che Etra Spa Società Benefit 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 gli utenti.

È inoltre garantita la parità di trattamento del servizio prestato tra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie o fasce di utenti, 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, degli utenti 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 agli utenti 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 dell'utente, singolo o rappresentato, alla prestazione del servizio. Il Gestore favorisce il coinvolgimento e la partecipazione dell'utente 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.

L'utente 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 gli utenti, il Gestore garantisce l'identificabilità del personale e individua i responsabili delle strutture.

CORTESIA

Il Gestore garantisce all'utente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo. A tal fine i dipendenti sono tenuti ad agevolare l'utente nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi, 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 agli utenti.

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 utenti, 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.

Gli utenti, da parte loro, dovranno contribuire alla qualità del servizio adottando comportamenti rispettosi dell'ambiente e del decoro pubblico.

CHIAREZZA E COMPRENSIBILITÀ DEI MESSAGGI

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

PRIVACY

Il Gestore si impegna 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 Spa Società Benefit (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). Gli utenti, 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 gli utenti possono scrivere al DPO tramite i contatti sopra indicati o all'ufficio privacy tramite l'indirizzo email privacy@etraspa.it.

07 DESCRIZIONE DEI SERVIZI

Nell'ambito della gestione dei rifiuti, Etra Spa Società Benefit 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 o combinazioni di esse:

- porta a porta (domiciliare);
- stradale, isole ecologiche o aree H24.

Le modalità di raccolta per le diverse zone servite sono specificate nel Piano Annuale delle Attività a corredo del contratto di servizio o con l'Ente affidatario cioè il Consiglio di Bacino Brenta per i rifiuti, e sono comunicate agli utenti tramite la distribuzione dei calendari di raccolta o di comunicazioni specifiche.

Gli utenti che effettuano compostaggio e godono dell'agevolazione tariffaria, qualora prevista, non possono usufruire del servizio di raccolta del rifiuto umido.

Raccolta porta a porta

Prevede il conferimento delle principali frazioni di rifiuto: carta, plastica, secco umido e vetro da parte dell'utente in appositi contenitori personali (kit base) da esporre nei giorni stabiliti dal calendario di raccolta. Il conferimento dei rifiuti deve avvenire esclusivamente utilizzando i contenitori forniti dal Gestore per le frazioni previste, la cui cura è a carico del utente. 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. L'utente riceve i contenitori tramite consegna a domicilio.

Raccolta stradale mediante contenitori multiutenza

È il modello organizzativo per la raccolta dei rifiuti urbani di riferimento per il contesto collinare/montano o per le zone ad alta densità abitativa, che prevede dei punti di conferimento multiutenza come le isole ecologiche stradali o le aree H24.

Nelle isole ecologiche stradali, create in particolari zone strategiche del territorio, l'utente conferisce i propri rifiuti Carta, Plastica, Secco, Umido, Vetro in contenitori stradali stazionari di grande volumetria (secco, carta, plastica) o in contenitori carrellati (umido e vetro).

Le aree H24 sono invece aree di conferimento multiutenza tecnologicamente avanzate, dotate di press container o campane interrate o semi-interrate, disponibili all'utente 7 giorni su 7, 24 ore su 24, il cui accesso avviene con Eco tessera.

Tutti i contenitori del secco residuo sono equipaggiati con un dispositivo elettronico (michrochip) 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 iscritte al servizio, come indicato nel Regolamento unificato di gestione dei rifiuti urbani e di disciplina della tariffa avente natura corrispettiva, possono conferire i rifiuti urbani prodotti, che non sono raccolti con il sistema porta a porta o stradale.

Gli utenti del servizio possono accedere ai Centri di Raccolta in circolarità 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 ed i limiti di conferimento degli stessi, nonché gli orari di apertura, sono riportati nei calendari della raccolta e disponibili sul sito internet di Etra Spa Società Benefit (www.etraspa.it).

L'accesso al Centro di Raccolta o ad attrezzature multiutenza a conferimento controllato regolato da Eco tessera è 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.
L'utente 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:

- segnalazioni di mancata raccolta rifiuti
- prenotazioni asporto di ingombranti, inerti, verde e ramaglie (grandi quantità)
- richiesta contenitori ed Eco tessera
- informazioni su contratti, bollette e pagamenti
- effettuare pratiche di attivazione, subentro o cessazione
- richieste di rateizzazione.

Per maggiori informazioni consultare il sito www.etraspa.it.

08 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 dell'utente.

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 dell'utente.

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.

08.1 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 all'utente, 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.

09 ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO

09.1 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.

È 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.

L'utente 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 sezione modulistica 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 fornitura;
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.

09.2 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.

L'utente 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 sezione modulistica de 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 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 all'utente 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 all'utente 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 gli utenti 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 inviare attraverso i canali preposti.

09.3 Consegna attrezzature

Fatto salvo il caso di mancato ritiro o indisponibilità alla consegna da parte dell'utente, il Gestore della raccolta e trasporto si impegna a consegnare le attrezzature per la raccolta (contenitori ed Eco tessera) 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 L'UTENTE

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 l'utente può rivolgersi per lo svolgimento delle pratiche.

Il Gestore provvederà a servire tutti gli utenti che si troveranno in fila allo scadere dell'orario di apertura. Agli utenti 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 utenti, 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 l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza.

Numero Verde 800 247842

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 degli utenti.

È 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:

- segnalazioni di mancata raccolta rifiuti
- prenotazioni asporto di ingombranti, inerti, verde e ramaglie (grandi quantità)
- richiesta contenitori ed Eco tessera
- informazioni su contratti, bollette e pagamenti
- effettuare pratiche di attivazione, subentro o cessazione
- richieste di rateizzazione.
- 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;
  h) ubicazione e modalità di accesso ai punti di raccolta stradali (tessili, olio vegetale e ecobox RAEE)

Il sabato dalle ore 08:00 alle ore 13:00 esclusivamente per la segnalazione dei disservizi.

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 agli utenti, 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

L'utente 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 utenti particolari

Il Gestore presta inoltre particolare attenzione alle categorie più disagiate di utenti. 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 dall'utente 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 dell'utente, è calcolato sulla base della normativa vigente, del Regolamento del Bacino Brenta per i Rifiuti e del Piano economico finanziario definito da ARERA.

Il Gestore emette annualmente, in via ordinaria, almeno due fatturazioni, per ciascuna delle quali saranno previste almeno 2 rate. Per importi inferiori a euro 100,00 sarà prevista 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.

Il termine minimo di 30 gg per la scadenza di pagamento della prima o unica rata potrà essere derogata nei casi di rischio di insolvenza o di frode.

Il Gestore per favorire gli utenti 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 degli utenti.

11.2 Morosità e rateizzazioni

In caso di mancato pagamento entro la scadenza indicata in fattura, Etra invia all'utente, 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 all' utente interessi per ritardato pagamento, nella misura prevista dal regolamento unificato di gestione dei rifiuti urbani e di disciplina della tariffa avente natura corrispettiva, oltre alle spese di accertamento.

Gli utenti possono richiedere la rateizzazione del pagamento della bolletta per importi non inferiori ai 100,00 euro, nei seguenti casi:

a) nel caso in cui dichiarino mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00 di essere beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico e/o gas e/o per il settore idrico;

b) nel caso in cui si trovino in condizioni economiche disagiate, individuati secondo i criteri definiti dall'Ente Territorialmente Competente;

c) qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni.

Il Gestore può inoltre, disporre, concordando con l'utente, ulteriori forme di rateizzazione.

Il Gestore concorda con l'utente le modalità ed i tempi di dilazione. La richiesta di rateizzazione deve essere formulata, a pena di decadenza, dall'utente 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 all'utente, può essere effettuato con la prima fatturazione successiva utile.

11.3 Procedura di rettifica degli importi addebitati

L'utente 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 l'utente 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.

11.5 Procedura di richieste scritte di informazioni

Il Gestore si impegna ad informare ed a tenere informati costantemente gli utenti, 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 degli utenti, tramite periodici sondaggi volti ad accertare l'efficacia delle informazioni divulgate e delle comunicazioni effettuate.

Il Gestore, al fine di garantire agli utenti 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 del Regolamento, indicazioni circa l'ubicazione, i giorni e gli orari di apertura degli sportelli, copia del modulo per la presentazione di reclami;
- informa gli utenti (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 sul sito internet gli esiti delle verifiche compiute sul rispetto degli standard;
- informa gli utenti 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.

L'utente 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 una stessa richiesta scritta di informazioni, se pervenuti entro il tempo massimo previsto per la risposta.

12 SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA

Sono servizi a chiamata i servizi di ritiro di rifiuti urbani a domicilio (ad esempio raccolta Ingombranti, Verde e ramaglie per grandi quantità o Inerti) su richiesta dell'utente tramite appuntamento.

Per ciascuna utenza è prevista la possibilità di usufruire gratuitamente di 2 ritiri annui a domicilio nella misura massima di 5 pezzi o 2 m^3 per ciascun ritiro.

L'utente 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 utente;
   - 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, il numero di rifiuti oggetto del ritiro e la quantità indicativa.

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 dell'utente e la data in cui viene effettuato il ritiro.

In caso di mancato pagamento di quanto dovuto, e il credito sia già stato oggetto di messa in mora, il Gestore può non dar seguito a richieste di ulteriori servizi di ritiro su chiamata da parte dell'utente.

13 INTERVENTI PER DISSERVIZI E PER RIPARAZIONI DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA

13.1 Modalità per la segnalazione di disservizi

L'utente, 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 di mancata raccolta domiciliare può essere presentata dall'utente al Gestore, in relazione all'attività di propria competenza, con le seguenti modalità alternative:

- tramite il servizio telefonico (Numero Verde 800 247842), per un recupero entro le 24 ore
- mediante e-mail **disservizirifiuti@etraspa.it**

La segnalazione per disservizi di mancata raccolta ingombranti/verde, blocco o sovrariempimento delle attrezzature stradali, consegna/sostituzione dei contenitori per la raccolta domiciliare, può essere presentata dall'utente al Gestore, in relazione all'attività di propria competenza, con le seguenti modalità alternative:

- tramite il servizio telefonico (Numero Verde 800 247842)
- mediante e-mail disservizirifiuti@etraspa.it.

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.

La segnalazione per guasti alle isole ecologiche e press container può essere presentata dall'utente al Gestore, in relazione alle attività di propria competenza, con la seguente modalità

- tramite il servizio telefonico (Numero Verde 800 645264)

13.2 Procedura delle richieste di riparazione

La richiesta di riparazione/sostituzione delle attrezzature per la raccolta domiciliare può essere presentata dall'utente 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 247842).

Il Gestore della raccolta e trasporto si impegna a riparare le attrezzature per la raccolta domiciliare con le tempistiche sotto indicate a seconda 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 (press container e stradali) di uso comune durante lo svolgimento del servizio di raccolta o su segnalazione degli utenti.

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:
    1. 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;
    2. 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 non sovra-riempiti

Il Gestore assicura un servizio di intervento su chiamata per svuotamento contenitori ubicati sul territorio. In particolare il Gestore assicura entro 5 giorni dalla chiamata lo svuotamento dei contenitori.

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 o interventi su richiesta dei Comuni, concordati con il Consiglio di Bacino Brenta per i rifiuti. Le modalità di esecuzione del suddetto programma sono definite in accordo tra Gestore e Ente Territoriale Competente nel Piano Annuale delle Attività. 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 Numero Verde gratuito 800 013 027 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 all'utente 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, ad. es. 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 LA TUTELA DELL'UTENTE

17.1 Procedura di reclamo scritto

L'utente, 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 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 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 all'utente 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 Bonus sociale rifiuti

Con Delibera 355/2025/R/rif ARERA, l'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente, ha definito le modalità operative per l'erogazione del bonus sociale rifiuti, istituito con DPCM 24 del 21/1/2025 e pubblicato nella Gazzetta Ufficiale del 13/3/2025.

Il bonus è riconosciuto agli utenti domestici in condizioni economico-sociali disagiate che hanno presentato all'Inps una dichiarazione sostitutiva unica (DSU) e ottenuto un livello di attestazione ISEE sotto la soglia di

9.530 euro (elevata a 20.000 euro nel caso di nuclei familiari con almeno 4 figli a carico).

Il riconoscimento dell'agevolazione è automatico e non necessita di alcuna richiesta da parte del beneficiario. Una volta presentata all'INPS la dichiarazione sostitutiva unica (DSU), sarà lo stesso a comunicare al Gestore del servizio rifiuti i nominativi di chi ha diritto al bonus.

In sostanza, l'unico onere a carico degli utenti è rappresentato dall'obbligo di presentazione all'INPS della DSU al fine di ottenere il documento ISEE, tenendo presente che il bonus può essere riconosciuto per un solo nucleo familiare.

Il bonus è pari al 25% della Tariffa a corrispettivo dovuta per ciascun anno, al lordo delle componenti perequative e al netto dell'Iva e di ogni ulteriore corrispettivo per altre attività esterne al ciclo integrato dei rifiuti urbani o eventuale conguaglio relativo ad annualità precedenti.

Il bonus sarà riconosciuto entro il 30 giugno dell'anno successivo a quello di attestazione Isee, sulla prima fatturazione utile.

Se l'utente cessa e si sposta in un altro ambito territoriale durante l'anno, l'agevolazione sarà calcolata e quantificata dal Gestore del servizio rifiuti ove è sita l'utenza cessata sulla Tariffa a corrispettivo e l'agevolazione sarà corrisposta con bonifico domiciliato, direttamente da Csea, la Cassa per i servizi energetici e ambientali.

Il Gestore potrà trattenere l'importo del bonus rifiuti se l'utente non è in regola con i pagamenti pregressi e utilizzare questa somma per compensare tali situazioni di morosità.

Il bonus rifiuti è finanziato con una nuova componente perequativa denominata UR3, pari a 6,00 euro/anno, applicato a tutte le utenze (domestiche e non) a partire dalle bollette 2025.

17.3 Procedura di Conciliazione

Qualora l'Utente ritenga insoddisfacente la risposta ricevuta dal Gestore per questioni o reclami presentati in merito alla qualità dei servizi, ad esclusione degli aspetti meramente tributari, o in caso di mancata risposta, decorsi almeno 60 giorni lavorativi dall'invio del medesimo reclamo, può attivare la procedura di conciliazione presso il Servizio Conciliazione dell'Autorità come previsto dalla deliberazione n. 574 del 27 dicembre 2024 dell'Autorità stessa. La domanda di conciliazione deve essere effettuata dall'utente finale, o da un suo delegato, accedendo al portale conciliazione.arera.it e compilando on-line il modulo. I soli clienti/utenti finali domestici, che non si avvalgono di delegato, possono inviare il Modulo di domanda e la documentazione necessaria anche via posta a "Servizio Conciliazione presso Acquirente Unico S.p.A, v. Guidubaldo del Monte 45 (Roma)" oppure al fax 06-80112087, ferma restando la gestione on-line della procedura. Rimane sempre a disposizione lo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente per quesiti quesiti telefonici e scritti sui diritti dei consumatori nei settori di competenza dell'Autorità e sulle modalità di erogazione dei servizi, oltre a fornire indicazioni utili per la gestione di eventuali controversie con il proprio fornitore o gestore al numero verde 800 166654.

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
Svuotamento dei contenitori stradali e di prossimità non sovra-riempiti	entro 5 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 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

Febbraio 2026

Sede Legale
Bassano del Grappa (VI)

Sede Amministrativa
Via del Telarolo, 9 - 35013 Cittadella (PD)

Servizio Clienti
Numero verde gratuito 800 247842
(dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 20.00)

info@etraspa.it
www.etraspa.it