

:

**CAMB/2022/138 del 30 dicembre 2022**

**CONSIGLIO D'AMBITO**

**Oggetto: Schema tipo della Carta della Qualità nel settore rifiuti urbani ai sensi della  
Deliberazione ARERA 15/2022 (TQRIF)**

**IL PRESIDENTE**  
F.to Francesca Lucchi

**CAMB/2022/138**

**CONSIGLIO D'AMBITO**

L'anno **2022** il giorno 30 del mese di dicembre 2022 alle ore 9:30 mediante videoconferenza si è riunito il Consiglio d'Ambito, convocato con lettera PG.AT/2022/0012937 del 27/12/2022.

Sono presenti i Sig.ri:

		ENTE			P/A
1	Luca Quintavalla	Comune di Castelvetro Piacentino	PC	Sindaco	P
2	Trevisan Marco	Comune di Salsomaggiore Terme	PR	Consigliere	P
3	De Franco Lanfranco	Comune di Reggio Emilia	RE	Assessore	P
4	Giovanni Gargano	Comune di Castelfranco Emilia	MO	Sindaco	P
5	Muzic Claudia	Comune di Argelato	BO	Sindaco	A
6	Balboni Alessandro	Comune di Ferrara	FE	Assessore	P
7	Pula Paola	Comune di Conselice	RA	Sindaco	P
8	Lucchi Francesca	Comune di Cesena	FC	Assessore	P
9	Montini Anna	Comune di Rimini	RN	Assessore	P

La Presidente, Assessore Francesca Lucchi, ai sensi del vigente Statuto di Atersir, dichiara aperta la seduta ed invita il Consiglio a deliberare sul seguente ordine del giorno.

**Oggetto: Schema tipo della Carta della Qualità nel settore rifiuti urbani ai sensi della Deliberazione ARERA 15/2022 (TQRIF)**

**Visti:**

- il D.Lgs. 3 aprile 2006, n. 152, recante “Norme in materia ambientale”;
- la L.R. 6 settembre 1999, n. 25, recante “Delimitazione degli ambiti territoriali ottimali e disciplina delle forme di cooperazione tra gli Enti Locali per l’organizzazione del Servizio idrico integrato e del Servizio di gestione dei rifiuti urbani”;
- la L.R. 23 dicembre 2011, n. 23, recante “Norme di organizzazione territoriale delle funzioni relative ai servizi pubblici locali dell’ambiente”;
- la L.R. 5 ottobre 2015, n. 16 e s.m.i.;

**Vista** la deliberazione ARERA 18 gennaio 2022 n. 15/2022/R/RIF recante “Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani” ed in particolare l’allegato “Testo Unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF)” che, all’art. 5 “Carta della Qualità”, stabilisce che l’Ente territorialmente competente approva per ogni singola gestione un’unica Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani e che, successivamente, tale Carta debba essere pubblicata sul sito web del Gestore integrato ovvero di ciascun Gestore dei singoli

servizi che lo compongono;

**Vista** la precedente delibera del Consiglio di Ambito n. 11 del 11 aprile 2022 recante “*Servizio Gestione Rifiuti. Prima applicazione del Testo Unico della Qualità nel settore rifiuti urbani (TQRIF) di ARERA*” con la quale sono stati assunti i seguenti orientamenti:

- a) non introdurre nella regolazione della qualità tecnica e contrattuale del servizio obblighi di servizio e standard di qualità migliorativi e ulteriori rispetto a quelli previsti nello schema regolatorio di riferimento, ma di mantenere tutti gli obblighi e standard già stabiliti dai contratti e dalle Carte dei Servizi vigenti al momento dell’approvazione della delibera ARERA 15/2022/R/RIF riguardante il TQRIF;
- b) nelle more di un confronto più approfondito con i Gestori, i Comuni e le Associazioni dei Consumatori locali, ai sensi dell’art. 2.4 del TQRIF, individuare quali soggetti obbligati agli adempimenti contenuti nel TQRIF inerenti ai punti di contatto con l’utente di cui al Titolo IV e alla gestione dei reclami e delle richieste scritte di informazioni di cui al Titolo III rispettivamente:
  - i Gestori, per quanto riguarda le attività di raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio delle strade, attività di gestione tariffe corrispettive puntuali TCP e relativo rapporto con gli utenti;
  - i Comuni, per quanto riguarda l’attività di gestione tariffe TARI e relativo rapporto con gli utenti e per eventuali residuali attività di raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio delle strade ancora gestite in economia diretta;
- c) intervenire nuovamente sulla scelta del quadrante, qualora necessario, in occasione delle eventuali revisioni infraperiodo o biennale dei PEF 2022-2025 previste dalla delibera ARERA 363/2021 (MTR2);
- d) determinare, in prima applicazione del TQRIF, per tutte le gestioni dell’ATO Emilia Romagna, gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica che devono essere rispettati, per ciascuna “gestione” (come definita all’art. 1 – Definizioni del TQRIF) dal gestore del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dai gestori dei singoli servizi che lo compongono, individuando il posizionamento della gestione nello SCHEMA I della matrice di cui alla tabella 1 allegata al TQRIF, e fatti salvi gli obblighi e livelli qualitativi già previsti nel Contratto di servizio e/o nella Carta della qualità vigente/i, che devono essere in ogni caso garantiti;
- e) tenere conto, nella costruzione del PEF 2022-2025, degli obblighi e dei livelli di servizio di cui alla precedente lett. a);
- f) avviare un’attività di confronto con i Comuni, i Gestori e con le Associazioni dei consumatori locali, finalizzato a perfezionare le necessarie intese sulle deroghe di cui alla precedente lettera b), sugli schemi di riferimento adottati per ogni gestione e su eventuali modifiche da

apportarvi in relazione agli obblighi già presenti nei contratti e sulle carte del servizio vigenti, nonché a delineare lo sviluppo delle carte della Qualità di cui all'art. 5 del TQRIF;

- g) assumere l'indirizzo di avviare presso Comuni e gestori il monitoraggio di un set, anche limitato, di informazioni (da definirsi con separato atto dell'Agenzia) circa l'ottemperanza agli obblighi di cui alla Tab. 2 del TQRIF ed il livello di servizio raggiunto relativamente agli indicatori di cui alla Tab 1 del TQRIF;
- h) attivare, per motivi legati all'efficacia ed economicità del servizio di pronto intervento di cui all'art. 49 del TQRIF:
  - a favore di tutti gli utenti, la possibilità di effettuare richiesta di pronto intervento per errato posizionamento o rovesciamento dei cassonetti della raccolta stradale e di prossimità e dei cestini, nel caso in cui costituiscano impedimento alla normale viabilità (lett. c dell'art. 49 del TQRIF);
  - con riserva rivolta ad utenti specializzati (Comuni, Enti gestori delle strade, Forze di Polizia, Forze dell'Ordine, VVFF e altre Autorità e componenti del sistema di Protezione Civile) la facoltà di effettuare richiesta di pronto intervento relativa alla rimozione dei rifiuti abbandonati e generati da incidenti stradali laddove ostacolano la normale viabilità o presentino profili di criticità in tema di sicurezza, ovvero ostacolano la normale viabilità o generino situazioni di degrado o impattino sulle condizioni igienico-sanitarie, di cui alle lett. b) e c) dell'art. 49 del TQRIF;
- i) procedere alle attività istruttorie legate alla necessaria revisione dei contratti in essere (come già delineato nella deliberazione del Consiglio di Ambito n. 78 del 20.12.2021) in accoglimento delle novità introdotte dal TQRIF e alla redazione della carta della qualità per ogni gestione prevista all'art. 5 del TQRIF;
- j) confermare, oltre agli obblighi stabiliti in materia di qualità contrattuale e tecnica dal TQIF, tutti gli obblighi già presenti nei contratti di servizio stipulati ed in corso di validità e nelle Carte dei servizi vigenti;

**Dato atto che:**

- la Carta della Qualità deve essere conforme alle disposizioni del citato TQRIF, indicare il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori, e contenere, 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;
- l'Ambito Territoriale Ottimale dell'Emilia-Romagna (comprensivo dei tre comuni toscani aggregati), presenta una elevata eterogeneità organizzativa nella gestione dei vari servizi, essendo presenti alcune gestioni ancora in economia diretta comunale, essendo circa 260 i Comuni in regime tributario TARI che ancora amministrano almeno il rapporto con gli utenti,

ed essendo invece presenti anche concessioni a gestori industriali per il Servizio Gestione Rifiuti integrato, comprensivo della Tariffa Corrispettiva Puntuale;

- gran parte dei gestori industriali dei servizi dell'ATO Emilia -Romagna hanno adottato la carta dei servizi secondo lo schema già approvato da ATERSIR con delibera del Consiglio di Ambito n. 87 del 17 dicembre 2018, vincolandosi a precisi obblighi relativamente alla qualità contrattuale e tecnica del servizio e, per alcuni indicatori, alcuni hanno già sviluppato un sistema di monitoraggio, pur non ancora allineato a quanto richiesto dal TQRIF, e che, per contro, si rileva scarsa ottemperanza, da parte soprattutto dei gestori coincidenti con i Comuni, all'obbligo di adozione della Carta dei servizi e diffusa indisponibilità di monitoraggi degli indicatori di qualità contrattuale e/o tecnica, dei relativi standard prestazionali e di sistemi di indennizzi per l'utente;

#### **Evidenziato che:**

- laddove sia applicato il tributo TARI, il rapporto con gli utenti si configura come rapporto obbligato di natura tributaria piuttosto che di servizio erogato all'utenza, mentre dove è applicata la Tariffa Corrispettiva Puntuale tale rapporto si configura pienamente come un servizio reso all'utenza e ciò condiziona anche la necessità e il grado di sviluppo dei sistemi di monitoraggio finora adottati dai soggetti gestori;
- circa 260 Comuni (tra i quali molti appartenenti alla fascia di popolazione inferiore ai 5.000 abitanti, caratterizzati da scarsità di risorse economiche ed organizzative) amministrano direttamente il tributo TARI e, in alcuni casi, anche altri segmenti del servizio gestione rifiuti urbani e, quindi, spetta a loro di attuare gli obblighi di cui alla tabella 2 allegata al TQRIF ed i livelli di servizio di cui alla Tabella 1 per i segmenti di servizio gestiti;
- risultano, al 31 gennaio 2022, 101 territori comunali in cui è applicata la tariffa puntuale corrispettiva amministrata da alcuni dei gestori industriali attualmente operanti sull'ATO, che rappresentano realtà anche molto evolute di gestione unitaria dei servizi, in alcuni casi, entro perimetri sovracomunali;

**Ritenuto** pertanto opportuno mantenere nello schema di Carta della Qualità allegato al presente atto quale sua parte integrante e sostanziale, apposite sezioni dedicate (organizzate come nell'annesso alla Carta, anch'esso allegato al presente atto quale parte integrante e sostanziale) alle attività ancora gestite in economia dai Comuni (principalmente gestione tariffe e rapporto con gli utenti, secondariamente altri segmenti del servizio operativo);

**Considerato** che, in fase di prima applicazione e fatti gli opportuni adattamenti, le Carte della Qualità debbano rispecchiare la necessità di mantenere tutti gli obblighi e standard già stabiliti dai contratti (alcuni dei quali recentemente stipulati ed in fase di avvio) e dalle Carte dei Servizi vigenti al momento dell'approvazione della delibera ARERA 15/2022/R/RIF riguardante il TQRIF;

**Ritenuto** che anche lo schema di Carta della Qualità (e relativo “annesso” riservato alle attività svolte in economia dai comuni) oggetto del presente atto si presenti come un documento flessibile che declini sulla realtà emiliano romagnola il concetto dell’asimmetricità e proporzionalità dell’azione regolatoria, nella situazione sopra descritta e, in fase di prima applicazione, descriva almeno fino al 31.12.2024 i livelli di qualità tecnica e contrattuale che consentano il consolidamento dei processi di sviluppo verso gli standard descritti dal TQRIF e il coordinamento degli stessi tra i gestori comunali (titolari del tributo TARI e, quindi del rapporto con gli utenti e, talvolta, anche di altri segmenti del servizio) e i gestori industriali che già sono titolari di ampia parte del servizio e, in talune gestioni, del servizio integrato;

**Considerato** l’esito del confronto avvenuto sulla bozza della Carta della Qualità proposta dalla struttura tecnica di ATERSIR per vie informali e con un incontro conclusivo in data 29 dicembre 2022 con ANCI Emilia Romagna e ConfServizi ER in rappresentanza, rispettivamente dei Comuni e dei gestori, e con il Comitato Consultivo degli Utenti ATERSIR, dal quale è emerso che:

- i contratti e le carte dei servizi vigenti assicurano già oggi standard qualitativi dei servizi che non verranno meno all’adesione al quadrante I e, anzi, ciò rappresenterà l’inizio del percorso verso il monitoraggio quale strumento di scelta per le evoluzioni successive verso la qualità massima del servizio;
- è ritenuto imprescindibile che i gestori, attraverso le deleghe di cui al p.to 2.4, assumano su di sé alcuni obblighi che sarebbero insostenibili per i Comuni;
- sono necessari alcuni adattamenti alle disposizioni proposte dal TQRIF in merito a obblighi che coinvolgono la materia tributaria autonomamente gestita dai Comuni e che trovano già definizione nelle leggi vigenti;
- è opportuno modificare i primi orientamenti assunti con la delibera n. 11 del 11 aprile 2022 in merito all’accesso al numero telefonico di pronto intervento, nella direzione di riservare la possibilità di effettuare richiesta di pronto intervento per tutte le casistiche riportate all’art. 49 del TQRIF ad utenti specializzati (Comuni, Enti gestori delle strade, Forze di Polizia, Forze dell’Ordine, VVFF e altre Autorità e componenti del sistema di Protezione Civile), in considerazione del basso potenziale di rischio generato da disguidi o eventi accidentali nella gestione dei rifiuti urbani, della preesistenza sul territorio dell’efficace vigilanza degli Enti e delle Autorità preposte alla sicurezza e dei notevoli costi che si genererebbero a carico degli utenti, a fronte di un servizio di risposta alle richieste di primo intervento già reso da Enti e Autorità preposte;
- di mantenere una sezione della carta della Qualità dedicata alla descrizione degli indennizzi diretti spettanti agli utenti, in attesa di ulteriori indicazioni che potranno provenire in aggiornamento da parte di ARERA;

**Ritenuto**, pertanto, opportuno, in fase di prima applicazione e nelle more di un confronto più approfondito con i Gestori, i Comuni e le Associazioni dei Consumatori locali, ai sensi dell’art. 2.4

del TQRIF, individuare quali soggetti obbligati agli adempimenti contenuti nel TQRIF inerenti ai punti di contatto con l'utente di cui al Titolo IV e alla gestione dei reclami e delle richieste scritte di informazioni di cui al Titolo III rispettivamente:

- i Gestori, per quanto riguarda le attività di raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio delle strade, attività di gestione tariffe corrispettive puntuali TCP e relativo rapporto con gli utenti;
- i Comuni, per quanto riguarda l'attività di gestione tariffe TARI e relativo rapporto con gli utenti e per eventuali residuali attività di raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio delle strade ancora gestite in economia diretta;

**Dato atto** che il presente atto deve intendersi come prima applicazione delle carte della Qualità ai bacini gestionali della regione, perfezionabile attraverso ulteriore confronto con le rappresentanze dei Gestori, il Comitato Consultivo degli Utenti, le associazioni dei consumatori e ANCI;

**Tenuto conto** che il periodo di applicazione del TQRIF coincide con quello regolatorio della delibera ARERA 363/2021 (MTR2) e, pertanto, potrà essere valutato di intervenire nuovamente sulla scelta del quadrante e, di conseguenza sullo schema tipo della Carta della Qualità, qualora necessario, in occasione della revisione biennale dei PEF prevista dallo stesso MTR2;

**Ritenuto**, per i motivi sopra illustrati, in fase di prima applicazione:

- di adottare uno schema tipo della Carta della Qualità, come illustrato nell'allegato facente parte integrante e sostanziale della presente deliberazione
- di integrare in tale schema i contributi pervenuti dal confronto con le rappresentanze dei gestori, ANCI e Comitato Consultivo degli Utenti ATERSIR;

**dato atto** che la presente deliberazione non comporta impegno di spesa o diminuzione dell'entrata e che pertanto non è richiesto il parere in ordine alla regolarità contabile, ai sensi dell'art. 49, comma 1, del D.Lgs. n. 267/2000 e s.m.i.;

**visto** il parere favorevole in ordine alla regolarità tecnica, ai sensi dell'art. 49, comma 1, del D.Lgs. n. 267/2000 e s.m.i.;

**dato atto** che il Responsabile del Procedimento non si trova in situazioni di conflitto, anche potenziale, di interessi;

**a voti unanimi e palesi**

## **DELIBERA**

- di approvare, in prima applicazione, lo schema di Carta della Qualità (e relativo "annesso" dedicato alle attività rese in economia dai Comuni) allegato quale parte integrante e sostanziale al presente atto, ai sensi della deliberazione ARERA 18 gennaio 2022 n.

15/2022/R/RIF recante “Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani” ed in particolare l’allegato “Testo Unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF)” che, all’art. 5 “Carta della Qualità”, stabilisce che l’Ente territorialmente competente approva per ogni singola gestione un’unica Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani;

- che il presente schema sia riferimento per i Gestori e per i Comuni dell’Ambito Territoriale Ottimale della Regione Emilia-Romagna ai fini della redazione, per ogni bacino di gestione, di Carte della Qualità conformi alle disposizioni del citato TQRIF, riportanti il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori, e contenenti, 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;
- di modificare, per i motivi espressi in premesse, i primi orientamenti assunti con la precedente delibera di Consiglio di Ambito n. 11 del 11 aprile 2022 in merito all’accesso al numero telefonico di pronto intervento, nella direzione di riservare la possibilità di effettuare richiesta di pronto intervento per tutte le casistiche riportate all’art. 49 del TQRIF) ad utenti specializzati (Comuni, Enti gestori delle strade, Forze di Polizia, Forze dell’Ordine, VVFF e altre Autorità e componenti del sistema di Protezione Civile;
- di confermare che, anche in fase di prima applicazione e fatti gli opportuni adattamenti, le Carte della Qualità debbano mantenere tutti gli obblighi e standard già stabiliti dai contratti (alcuni dei quali recentemente stipulati ed in fase di avvio) e dalle Carte dei Servizi vigenti al momento dell’approvazione della delibera ARERA 15/2022/R/RIF riguardante il TQRIF;
- di trasmettere il presente atto ed il suo allegato ai gestori ed ai Comuni dell’Ambito affinché provvedano alla redazione delle Carte della Qualità da sottoporre, successivamente, all’approvazione dell’Agenzia ai sensi dell’art. 5 del TQRIF allegato alla Delibera ARERA 18 gennaio 2022 n. 15/2022/R/RIF;

Allegati alla deliberazione del Consiglio d'Ambito n. 138 del 30 dicembre 2022

**Oggetto: Schema tipo della Carta della Qualità nel settore rifiuti urbani ai sensi della Delibera ARERA 15/2022 (TQRIF)**

Si esprime parere favorevole in ordine alla regolarità tecnica, attestante la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa, della presente proposta di deliberazione, ai sensi degli articoli 49, comma 1, e 147-*bis*, comma 1, del D.Lgs. 18 agosto 2000 n. 267.

Il Dirigente  
Area Servizio Gestione Rifiuti  
F.to Dott. Paolo Carini

Bologna, 30 dicembre 2022

# CARTA DELLA QUALITA'

## BACINO

Approvato con delibera ... n°.....del.....

## AMBITO TERRITORIALE REGIONE EMILIA-ROMAGNA

Approvato con delibera del Consiglio d'Ambito n°.....del.....

## Sommario

### Sommario

Sezione I – Introduzione.....	4
1. <b>OGGETTO ED AMBITO DI APPLICAZIONE.....</b>	<b>4</b>
2. <b>PRESENTAZIONE DEI GESTORI.....</b>	<b>5</b>
3. <b>POSIZIONAMENTO NELLO SCHEMA REGOLATORIO DI RIFERIMENTO E OBBLIGHI RELATIVI.....</b>	<b>6</b>
4. <b>VALIDITÀ DELLA CARTA DEL QUALITÀ.....</b>	<b>6</b>
Sezione II - Principi fondamentali.....	7
5. <b>EGUAGLIANZA.....</b>	<b>7</b>
6. <b>IMPARZIALITÀ.....</b>	<b>8</b>
7. <b>CONTINUITÀ.....</b>	<b>8</b>
8. <b>PARTECIPAZIONE.....</b>	<b>9</b>
9. <b>EFFICIENZA ED EFFICACIA.....</b>	<b>9</b>
10. <b>CORTESIA.....</b>	<b>9</b>
11. <b>CHIAREZZA E TRASPARENZA.....</b>	<b>9</b>
12. <b>QUALITÀ, SICUREZZA E RISPETTO DELL'AMBIENTE E DELLA SALUTE.....</b>	<b>9</b>
13. <b>PRIVACY.....</b>	<b>10</b>
Sezione III - Modalità di effettuazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani (SEZIONE DA CUSTOMIZZARE DA PARTE DI OGNI GESTORE).....	11
14 <b>PREMESSA.....</b>	<b>11</b>
15 <b>IL SISTEMA DI GESTIONE DEI RIFIUTI: PRINCIPI DI RESPONSABILITÀ DELLA DIFFERENZIAZIONE DEI RIFIUTI URBANI.....</b>	<b>12</b>
16. <b>SERVIZIO DI RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI INDIFFERENZIATI (RIFIUTO URBANO RESIDUALE).....</b>	<b>14</b>
17. <b>SERVIZIO DI PULIZIA E LAVAGGIO DEL SUOLO PUBBLICO.....</b>	<b>14</b>
17.1 <b>Spazzamento manuale e meccanizzato del suolo pubblico.....</b>	<b>14</b>
17.2 <b>Lavaggio strade e suolo pubblico.....</b>	<b>14</b>
17.3 <b>Pulizia arenili.....</b>	<b>15</b>
Sezione IV - Obblighi e standard di qualità tecnica del servizio.....	15
18. <b>PREMESSA.....</b>	<b>15</b>
19. <b>IGIENICITÀ DEI CONTENITORI.....</b>	<b>15</b>
20. <b>CONTROLLO E RIPRISTINO DELLA FUNZIONALITÀ DEI CONTENITORI STRADALI.....</b>	<b>16</b>
21. <b>RICHIESTA DI POSIZIONAMENTO O SPOSTAMENTO DEI CONTENITORI.....</b>	<b>16</b>
22. <b>SITUAZIONI DI PERICOLO STRADALE.....</b>	<b>17</b>
23. <b>FASCIA DI PUNTUALITÀ PER GLI APPUNTAMENTI CONCORDATI.....</b>	<b>17</b>
24. <b>OBBLIGHI IN MATERIA DI SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA.....</b>	<b>18</b>
25. <b>OBBLIGHI IN MATERIA DI DISSERVIZI.....</b>	<b>18</b>
26. <b>RIPARAZIONE DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE.....</b>	<b>19</b>
27. <b>CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO.....</b>	<b>19</b>
28. <b>CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO STRADE .....</b>	<b>19</b>
29. <b>SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI.....</b>	<b>20</b>
30. <b>ALTRI SERVIZI/OBBLIGHI DI COMPETENZA DEL GESTORE.....</b>	<b>21</b>
Sezione V – Obblighi e livelli generali di qualità contrattuale del servizio.....	21
31. <b>MODALITÀ DI ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO.....</b>	<b>21</b>
32. <b>TEMPO DI CONSEGNA DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA.....</b>	<b>23</b>
33. <b>RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DI IMPORTI ADDEBITATI.....</b>	<b>23</b>
34. <b>CONTATTO CON L'UTENTE.....</b>	<b>24</b>
35. <b>MODALITÀ E PERIODICITÀ DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONI E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI.....</b>	<b>25</b>
36. <b>MOROSITÀ, PENALITÀ E CONTROLLO DEL CREDITO INSOLUTO.....</b>	<b>27</b>
37. <b>FACILITAZIONI PER PARTICOLARI CATEGORIE DI UTENTI.....</b>	<b>28</b>

Sezione VI - Rapporti con l'utenza e tutela dell'utente .....	28
<b>38. SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE.....</b>	<b>28</b>
<b>39. INFORMAZIONE AGLI UTENTI (INTEGRATA CON IL TITR).....</b>	<b>28</b>
<b>40. DOCUMENTI DI RISCOSSIONE .....</b>	<b>28</b>
<b>41. VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO EROGATO DAL GESTORE DEL SERVIZIO DI RACCOLTA RIFIUTI .....</b>	<b>29</b>
<b>42. CONCILIAZIONE PARITETICA RELATIVA ALLA GESTIONE DEL SERVIZIO DI RACCOLTA RIFIUTI .....</b>	<b>29</b>
<b>43. INDENNIZZI RELATIVI AL SERVIZIO DI RACCOLTA RIFIUTI E RAPPORTO CON GLI UTENTI.....</b>	<b>29</b>
<b>44. INFORMAZIONI UTILI DEL GESTORE INDUSTRIALE (DA CUSTOMIZZARE DA PARTE DI OGNI GESTORE).....</b>	<b>31</b>
<b>45. GLOSSARIO .....</b>	<b>31</b>
<b>FAQ (DA CUSTOMIZZARE DA PARTE DI OGNI GESTORE) .....</b>	<b>38</b>

## SEZIONE I – INTRODUZIONE

### **1. OGGETTO ED AMBITO DI APPLICAZIONE**

La Carta della Qualità è il documento attraverso il quale i gestori, in qualità di erogatori di pubblico servizio, indicano i principi fondamentali e gli standard di qualità del servizio e dichiarano agli utenti gli impegni che assumono per garantire il miglioramento della qualità dei servizi, sulla base di quanto definito dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito ARERA), il regolatore nazionale, e l'Agenzia Territoriale dell'Emilia Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti (di seguito Atersir), il soggetto pubblico di regolazione del servizio.

La Carta della qualità in particolare:

- riporta i riferimenti del gestore del servizio integrato o, nel caso le attività incluse nel servizio integrato siano svolte da soggetti distinti, i gestori delle singole attività;
- individua il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori;
- indica il periodo di validità del documento;
- individua i principi fondamentali cui deve attenersi il gestore nella gestione del servizio rifiuti urbani;
- riepiloga gli obblighi di servizio, degli indicatori e relativi standard di qualità previsti da ARERA, nonché standard ulteriori o migliorativi previsti dall'Ente territorialmente competente, che il gestore si impegna a rispettare nel condurre le proprie attività e le modalità di fruizione degli stessi da parte dell'utenza;
- riporta le regole di relazione fra utenti e gestori del servizio;
- fornisce ulteriori informazioni per agevolare gli utenti.

La Carta deve intendersi integrativa dei seguenti documenti con particolare riferimento agli aspetti quali-quantitativi dei servizi, compresi gli standard di qualità che il gestore si impegna a rispettare:

- la convenzione di servizio stipulata tra Atersir ed il gestore che definisce diritti e obblighi delle parti;
- il disciplinare tecnico del servizio di gestione rifiuti;
- il regolamento del servizio di gestione rifiuti vigente ove sono stabilite le modalità del servizio di raccolta, trasporto e conferimento dei rifiuti al fine di garantire una distinta gestione delle diverse frazioni dei rifiuti e promuoverne il recupero;

La Carta della qualità approvata da Atersir – sentito il Comitato Consultivo degli Utenti - ed applicata dal gestore, per i servizi erogati nei Comuni appartenenti al territorio di competenza dell'Agenzia stessa, è stata emessa in adempimento della normativa di seguito indicata:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- Legge Regionale dell'Emilia-Romagna n 27/1994 e ss.mm. "Disciplina smaltimento rifiuti";

- 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”;
- Deliberazione Giunta Regionale n. 1620/01 “Approvazione dei criteri ed indirizzi regionali per la pianificazione e la gestione 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” e s.m.i;
- Legge n. 244/2007 (legge finanziaria per il 2008) art. 2 comma 461;
- Legge Regionale dell’Emilia-Romagna n. 23/2011 “Norme di organizzazione territoriale delle funzioni relative ai servizi pubblici locali dell'ambiente” ed in particolare all’art. 7 comma 5 lett. l);
- Delibera ARERA 15/2022/R/rif e relativo Allegato A, “Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani” (di seguito TQRIF);
- Delibera del Consiglio d’Ambito di ATERSIR CAMB/2022/11 dell’11 aprile 2022.

La presente Carta della qualità, considerate le peculiarità di ciascun territorio locale servito, è completata da apposito materiale informativo reso disponibile presso gli Uffici comunali e/o presso gli sportelli del gestore industriale e/o sui siti internet degli stessi.

Nel materiale informativo si indicano per ciascun Comune:

- a) le modalità specifiche di erogazione del servizio;
- b) gli orari di apertura al pubblico dei centri di raccolta e di eventuali servizi integrativi, comunque resi autonomamente disponibili sul sito internet del gestore;
- c) l’ubicazione e gli orari di apertura al pubblico degli sportelli fisici più prossimi al Comune comunque resi disponibili sul sito internet del gestore.

## **2. PRESENTAZIONE DEI GESTORI**

**Sono tenuti al rispetto delle disposizioni della presente carta della qualità:**

- i gestori del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani e della tariffa corrispettiva puntuale ai sensi dell’art 1 co 668 L n. 147/2013;
- gli affidatari dei singoli servizi che lo compongono (raccolta, trasporto, spazzamento e lavaggio strade), qualora le attività del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani siano gestite da soggetti distinti all’interno di un raggruppamento temporaneo di imprese;
- i Comuni che gestiscono segmenti del servizio in economia o attraverso altre forme di affidamento
- I Comuni che gestiscono l’attività di riscossione della tariffa ed il rapporto con l’utenza;

**E’ considerato gestore ai fini dell’adempimento agli obblighi di registrazione, comunicazione, verificabilità, rendicontazione** degli standard di qualità tecnica e

contrattuale verso ATERSIR ed ARERA, ai sensi degli artt. 56,57,58 dell'all. A TQrif alla delibera ARERA n. 15 /2022:

- il gestore del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani e della riscossione diretta della Tariffa ai sensi dell'art 1 co 668 L n. 147/2013;
- i Comuni che gestiscono segmenti del servizio rifiuti in economia o attraverso altre forme di affidamento;
- i Comuni che gestiscono l'attività di riscossione della tariffa rifiuti ed il rapporto con gli utenti

Il gestore integrato descriverà il proprio assetto societario, i servizi erogati, la certificazione e sistema di Qualità.

I Comuni sono soggetti istituzionali che concorrono alla gestione dei rifiuti ai sensi dell'art. 198 del DLgs 152/2006 e ss.mm.ii.  
 Nei Comuni di \_\_\_\_\_ il Gestore svolge il ruolo di gestore integrato ed il Comune concorre all' approvazione delle tariffe, ai sensi di legge.  
 Nei Comuni di \_\_\_\_\_, il Comune svolge il servizio di rapporto con gli utenti e/o altre attività, consultabili nell'allegato specifico alla presente Carta della Qualità relativo al Comune di interesse.

### 3. POSIZIONAMENTO NELLO SCHEMA REGOLATORIO DI RIFERIMENTO E OBBLIGHI RELATIVI

Attraverso la delibera del Consiglio d'Ambito CAMB/2022/11 dell'11 aprile 2022 si è adottato lo Schema Regolatorio I.

Tale schema regolatorio, ai sensi della Delibera Arera n. 15/2022 stabilisce gli obblighi di qualità e i livelli di servizio ad essi associati descritti nella presente Carta della 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.

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

### 4. VALIDITÀ DELLA CARTA DEL QUALITÀ'

La presente Carta della qualità, redatta sulla base dello schema di riferimento approvato da Atersir, e conforme alle disposizioni delle norme previgenti e del TQRIF, stante che il rispetto

degli obblighi di qualità contrattuale e tecnica individuati dal posizionamento nello Schema corrisponde all'intera durata del Piano Economico Finanziario nonché al secondo periodo regolatorio, ossia il quadriennio 2022-2025, deve ritenersi valida fino al 2025, salvo la possibilità di una periodica revisione biennale in linea con la verifica biennale del Piano Economico Finanziario dei gestori, come riportato nella delibera 363/2021 "Approvazione del metodo tariffario rifiuti (MTR-2) per il secondo periodo regolatorio 2022-2025" di ARERA. Annualmente potranno essere verificati e revisionati i contenuti del Materiale Informativo di cui al punto 1.

L'aggiornamento periodico della Carta avverrà in concomitanza all'avvio del successivo periodo regolatorio come definito da ARERA, mentre eventuali modifiche infra-periodo, in ragione anche della sua prima applicazione, potranno essere effettuate in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative del servizio, o in caso di adozione di standard migliorativi o in presenza di esigenze manifestate dai gestori, dal Comitato consultivo degli utenti e dall'utenza. In ogni caso verrà indicato da ATERSIR il termine entro il quale i Gestori devono provvedere all'adeguamento.

La Carta sarà resa disponibile presso i servizi comunali, sul sito web dei gestori, conformemente a quanto previsto dall'art. 3 del Testo integrato in tema di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti (TITR), presso gli sportelli dei gestori del servizio.

I gestori informeranno l'utenza, con i mezzi ritenuti più adeguati e capillari entro 3 mesi dalla pubblicazione o dall'eventuale modifica del documento, nonché tramite documentazione informativa presente sul sito web del gestore del servizio integrato, ovvero di ciascun gestore dei singoli servizi che lo compongono.

Gli standard di qualità tecnica e contrattuale sono da ritenersi validi in condizioni di normale esercizio, inteso come la normale attività svolta dai gestori per garantire i livelli di servizio indicati nel presente documento. Sono esclusi gli eventi dovuti a fatti indipendenti dalla volontà e dalle capacità dei gestori, di carattere straordinario ed imprevedibile impattanti sull'intero bacino di gestione (a titolo esemplificativo, danni causati da terzi con esclusione dei subappaltatori, scioperi, atti dell'Autorità pubblica indipendenti da colpa del gestore, calamità naturali, ecc.).

Eventuali standard qualitativi migliorativi rispetto a quelli contenuti nel TQRIF, per i singoli servizi e le relative prestazioni, sono descritti nella presente Carta della Qualità.

Ai sensi del TQRIF, la Carta della Qualità non può costituire deroga rispetto agli obblighi di servizio ed ai livelli di erogazione delle prestazioni richieste ai Gestori già descritti nelle precedenti Carte del Servizio e nei contratti di servizio.

## **SEZIONE II - PRINCIPI FONDAMENTALI**

### **5. EGUAGLIANZA**

I gestori del servizio dei rifiuti urbani e dell'attività di gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti, si impegnano al rispetto del principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione degli stessi.

Nell'erogazione dei servizi è vietata, qualsiasi forma di discriminazione fondata in particolare sul genere, il colore della pelle, l'origine etnica o sociale, le caratteristiche genetiche, la lingua, la religione o le convinzioni personali, le opinioni politiche o qualsiasi altra opinione,

l'appartenenza ad una minoranza nazionale, il patrimonio, la nascita, un handicap, l'età o la tendenza sessuale.

Viene, inoltre, garantita la parità di trattamento nello svolgimento dei servizi prestati 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.

Comunque, i gestori si impegnano a raggiungere, previa adeguata programmazione, il medesimo livello di servizio reso agli utenti in tutto il territorio di competenza, compatibilmente con le differenti caratteristiche territoriali e nel rispetto delle indicazioni del Piano d'ambito elaborato dall'Agenzia.

I gestori si impegnano a prestare una particolare attenzione, nell'erogazione dei servizi, nei confronti dei soggetti diversamente abili, anziani ed appartenenti a fasce sociali deboli, conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.

A tale scopo i gestori, provvedono a:

- organizzare e mantenere attivo un sito web funzionante ed accessibile, nel rispetto degli standard internazionali dal maggior numero di soggetti, cercando di eliminare, per quanto possibile, gli ostacoli di tipo tecnologico e relativi alle disabilità;
- garantire per quanto possibile l'accesso alle informazioni anche agli utenti stranieri, predisponendo appositi sistemi di agevolazione per l'accesso ai servizi amministrativi e commerciali quali la possibilità di richiedere/fornire informazioni via mail in diverse lingue (almeno italiano e inglese) la pubblicazione ed ostensione presso gli sportelli fisici e sul sito internet di opuscoli informativi in diverse lingue contenenti le informazioni di base inerenti il servizio;
- 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;
- favorire il pagamento rateizzato in conformità alla normativa o secondo regole di miglior favore per gli utenti.

## **6. 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 dei servizi e devono essere interpretate le clausole generali e specifiche dei documenti di regolazione dello stesso e la normativa di settore.

## **7. CONTINUITÀ**

I gestori forniscono un servizio continuo, regolare e senza interruzioni secondo le modalità previste nella convenzione di servizio.

In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, i gestori devono intervenire per risolvere nel più breve tempo possibile il problema, adottando misure volte ad arrecare il minor disagio possibile e a tutelare la salute, l'igiene e la sicurezza pubblica e fornendo, su richiesta, tempestive informazioni sulle motivazioni e la durata del disservizio.

La mancanza di servizio può essere determinata da:

- cause di forza maggiore o da impossibilità sopravvenuta a causa (compresi gli impedimenti di terzi), guasti o manutenzioni necessarie a garantire qualità e sicurezza dello stesso, di legittime azioni di tutela dei diritti dei lavoratori del settore (con salvaguardia dei minimi di servizio come da specifica normativa);
- cause imputabili al gestore (per impedimenti di terzi, guasti o manutenzioni dei mezzi ed impianti necessari a garantire qualità e sicurezza dello stesso)
- cause imputabili all'utente

Si vedano in proposito anche i seguenti artt. 27 e 28 della presente Carta.

## **8. PARTECIPAZIONE**

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

L'utente può segnalare disservizi e malfunzionamenti dei contenitori per la raccolta, produrre reclami scritti, richiedere la rettifica degli importi addebitati, nonché richiedere la riparazione/sostituzione/spostamento delle attrezzature, cui il gestore è tenuto a dare riscontro, memorie e/o documenti o prospettare osservazioni, a cui i gestori potranno dare riscontro in forma privata o pubblica secondo le modalità indicate nel prosieguo della presente Carta

I gestori acquisiscono periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità dei servizi resi, secondo le modalità indicate nel prosieguo della presente Carta.

L'utente ha comunque diritto di accedere ai documenti ed alle informazioni detenuti dai gestori rispetto ai quali l'utente medesimo vanta un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è chiesto l'accesso, ai sensi di quanto stabilito dagli artt. 22 e ss. della 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 inviando richiesta formale tramite i canali pec e mail descritti nel successivo art. 34 della presente Carta.

## **9. EFFICIENZA ED EFFICACIA**

I servizi sono erogati 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.

## **10. 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 preposti al contatto con l'utenza 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, ad indicare le proprie generalità (sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche) ed a dotarsi di tesserino di riconoscimento nel rispetto della normativa vigente.

## **11. CHIAREZZA E TRASPARENZA**

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.

## **12. QUALITA', SICUREZZA E RISPETTO DELL'AMBIENTE E DELLA SALUTE**

Il gestore integrato della raccolta, trasporto, spazzamento e lavaggio strade 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 integrato della raccolta, trasporto, spazzamento e lavaggio strade 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 dell'inquinamento.

Il gestore della raccolta, trasporto, spazzamento e lavaggio strade 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 della raccolta, trasporto, spazzamento e lavaggio strade 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.

Il gestore della raccolta, trasporto, spazzamento e lavaggio strade si impegna infine ad avviare un dialogo, con modalità di concertazione a livello locale, con le Associazioni di tutela del consumo al fine di strutturare un sistema di monitoraggio sulla soddisfazione dell'utenza.

### **13. PRIVACY**

I gestori si impegnano a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del D.Lgs.196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali", così come emendato dal D.Lgs.10 agosto 2018, n. 101 in accordo al Regolamento EU 2016/679, "Regolamento generale sulla protezione dei dati".

In particolare i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere ai gestori la corretta erogazione dei servizi e sugli stessi sono effettuate le operazioni necessarie a tal fine, quali raccolta, registrazione, conservazione, consultazione, modificazione, raffronto, cancellazione e qualunque altra operazione tra quelle previste dal codice privacy. Ferme restando le comunicazioni effettuate in esecuzione di obblighi di legge, i dati personali potranno essere comunicati, nella misura necessaria e sufficiente all'espletamento delle finalità sopra menzionate e, conseguentemente, trattati solo a tali fini dagli altri soggetti, a: banche, istituti di credito, studi legali, società di recupero crediti, società di assicurazione del credito, aziende che operano nel settore dei trasporti, consulenti e liberi professionisti, soggetti titolari ad elevare sanzioni amministrative secondo quanto previsto dalla normativa in materia.

I dati anagrafici o contabili potranno essere comunicati alle Autorità che ne facessero richiesta per l'espletamento delle attività funzionali ad esse attribuite per legge, quale ad esempio l'Amministrazione finanziaria.

I dati possono inoltre essere trattati per il perseguimento dell'interesse legittimo del Titolare finalizzato ad aggiornare le anagrafiche degli utenti dei servizi, nonché a svolgere indagini sul livello di soddisfazione del servizio erogato e per migliorare i servizi offerti.

I trattamenti saranno effettuati con l'ausilio di mezzi elettronici nonché eventualmente in forma cartacea da soggetti, interni ed esterni, autorizzati e formalmente incaricati dal Responsabile ed a tal fine identificati, istruiti e resi edotti dei vincoli imposti dalla legge. Ogni interessato potrà sempre esercitare i diritti di cui all'art. 7 del d.lgs. 196/2003 scrivendo al Responsabile agli indirizzi di posta ordinaria o inviando un messaggio di posta elettronica certificata.

Il gestore integrato descriverà i propri canali di contatto per l'esercizio dei suddetti diritti.
---

Per i Comuni di \_\_\_\_\_ i riferimenti di contatto sono consultabili nell'allegato specifico alla presente Carta della Qualità relativo al Comune di interesse.

### **SEZIONE III - MODALITÀ DI EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI (SEZIONE DA CUSTOMIZZARE DA PARTE DI OGNI GESTORE)**

#### **14 PREMESSA**

I rifiuti solidi 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 da ATERSIR.

Ordinariamente il servizio di raccolta dei rifiuti urbani può essere svolto tramite:

- raccolta differenziata in isole ecologiche stradali ( contenitori con o senza dispositivi di apertura collegata al riconoscimento dell'utenza);
- raccolta con ecomobili
- raccolta porta a porta;
- isole ecologiche con accesso vincolato e riconoscimento dell'utenza;
- isole interrato;
- raccolte domiciliari a chiamata;
- centri di raccolta (stazioni ecologiche attrezzate fisse).

I sistemi di raccolta tramite isole ecologiche stradali (contenitori con o senza dispositivi di apertura collegata al riconoscimento dell'utenza) , il numero, la volumetria e la frequenza di svuotamento sono in funzione della distribuzione delle utenze e della produzione locale di rifiuti urbani.

L'ubicazione dei contenitori è definita in accordo con gli Uffici degli Enti competenti nel rispetto del Codice della Strada, curando la loro accessibilità e collocazione, al fine di minimizzare l'intralcio alla mobilità ciclo pedonale.

I centri di raccolta - come disciplinati dal D.M. 8 aprile 2008 e s.m.i. - sono aree recintate ed organizzate con contenitori e zone "open space" dove gli utenti possono consegnare separatamente i rifiuti urbani, nel rispetto dell'apposito regolamento. I centri di raccolta sono accessibili agli utenti solo negli appositi orari di apertura ed in presenza di personale di presidio.

I servizi di raccolta "porta a porta" o "domiciliare" possono essere svolti per mezzo di sacchi o contenitori di piccole/medie dimensioni esposti dagli utenti secondo un calendario prefissato con deposito ordinato in sede stradale o dietro prenotazione telefonica (ingombranti, potature ecc.).

Le isole interrato sono soluzioni a scomparsa dei contenitori sotto il piano stradale particolarmente adatte nei centri storici, commerciali e/o nelle zone ad alta sensibilità.

Il programma delle attività di raccolta e spazzamento è disponibile sul sito del gestore \_\_\_\_\_ e di ATERSIR \_\_\_\_\_ .

## **15 IL SISTEMA DI GESTIONE DEI RIFIUTI: PRINCIPI DI RESPONSABILITA' DELLA DIFFERENZIAZIONE DEI RIFIUTI URBANI**

L'utente ha la responsabilità di separare i rifiuti in modo omogeneo secondo le raccolte differenziate previste minimizzando il rifiuto secco indifferenziato. I gestori sono responsabili della corretta raccolta, trasporto e invio a recupero e smaltimento delle frazioni separate ottimizzando i trasporti per minimizzare gli impatti ambientali, sociali ed economici, nei limiti delle possibilità e delle disposizioni regolamentari. In caso di raccolta con isole ecologiche stradali, i gestori si impegnano a mantenere sempre ben evidenziate sui contenitori le frazioni di rifiuti cui questi sono destinati.

Il conferimento da parte dell'utente dei rifiuti difforme rispetto a quanto normato dai regolamenti di igiene urbana vigente è oggetto di sanzioni da parte degli organismi di vigilanza e controllo, in applicazione delle norme vigenti e dell'apposito Regolamento emanato da ATERSIR.

### **CARTA E CARTONE**

La raccolta differenziata della carta e del cartone è svolta per mezzo di una o più delle seguenti modalità: raccolta porta a porta, raccolta stradale con contenitori specifici, accettazione presso le stazioni ecologiche, raccolta presso utenze particolari e/o altro.

### **VETRO, PLASTICA E LATTINE**

La raccolta differenziata degli imballaggi in vetro, plastica e metallo è svolta per mezzo di una o più delle seguenti modalità: raccolta stradale con contenitori specifici, raccolta presso utenze particolari (per es. stabilimenti balneari, ristoranti, pizzerie, etc), raccolta porta a porta, accettazione presso le stazioni ecologiche e/o altro.

### **FRAZIONE ORGANICA / VERDE / RAMAGLIE**

La raccolta differenziata degli scarti di cucina, sfalci e fogliame, potature, etc è svolta mediante una o più delle seguenti modalità: raccolta porta a porta, raccolta stradale con contenitori specifici, accettazione presso i centri di raccolta, raccolta su prenotazione telefonica ai numeri di seguito indicati, raccolta presso utenze particolari e/o altro.

### **RIFIUTI INGOMBRANTI**

La raccolta differenziata dei rifiuti ingombranti (es. mobilio, suppellettili, materassi, pneumatici, ecc) viene effettuata presso le stazioni ecologiche e tramite ritiro a domicilio secondo le modalità previste all'art. 24, previa prenotazione telefonica ai numeri di seguito indicati.

### **APPARECCHIATURE ELETTRICHE ED ELETTRONICHE (RAEE)**

È assicurata la raccolta differenziata dei RAEE -Rifiuti di Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche: come ad esempio frigoriferi, condizionatori e congelatori, grandi e piccoli elettrodomestici, tv e monitor, apparecchiature informatiche, lampade a basso consumo e neon. I RAEE sono raccolti separatamente presso le stazioni ecologiche e con ritiro a domicilio limitatamente ai RAEE di grandi dimensioni (frigoriferi, lavatrici, etc..) previa prenotazione a numeri di seguito indicati.

### **RIFIUTI URBANI PERICOLOSI**

La raccolta di pile e farmaci scaduti è effettuata presso gli esercizi commerciali e presso le stazioni ecologiche. Possono essere portati alle stazioni ecologiche anche Batterie, oli minerali ed altri rifiuti pericolosi di origine domestica quali solventi, vernici, prodotti fotochimici, etc.

## COMPOSTAGGIO DOMESTICO

Il composte o compostiera è un contenitore nel quale si ripone il rifiuto organico; trascorso un certo periodo di tempo il rifiuto diventa concime, utilizzabile, ad esempio, in giardino. In alternativa, nelle zone rurali, in aperta campagna, è possibile creare una concimaia, cioè uno spazio nel terreno da utilizzare al posto del contenitore.

## ALTRI SERVIZI DI RACCOLTA DIFFERENZIATA

Il gestore del servizio rifiuti attiva ulteriori servizi di raccolta differenziata, con riferimento alla normativa vigente ed ai Regolamenti locali, per i seguenti rifiuti elencati in modo indicativo e non esaustivo:

- cartucce usate da processi di stampa (toner)
- farmaci
- legno e oggetti legnosi (mobilio, cassette, bancali ecc.)
- macerie da piccole riparazioni domestiche eseguite in regime di fai-da-te (laterizio, piastrelle, sanitari ecc.)
- metalli (oggetti, sfridi, lattine in acciaio ecc.)
- oli e grassi alimentari
- altri rifiuti domestici pericolosi (prodotti etichettati con simboli di pericolo)
- abiti usati
- microraccolta di rifiuti da costruzione e demolizione contenenti amianto (solo da utenze domestiche).
- raccolta di materiali assorbenti (pannolini e pannoloni)

Le effettive raccolte differenziate attivate in ogni Comune e le relative modalità di servizio sono indicate nel materiale informativo di cui al punto 1 della presente Carta.

Inoltre sulla base degli accordi con gli Enti, i gestori potranno avviare nuove forme di raccolta differenziata, delle quali darà opportuna comunicazione agli utenti relativamente ai tempi ed ai modi di esecuzione.

## CENTRI DI RACCOLTA

Altri importanti strumenti a disposizione dell'utenza, parte integrante del servizio ambientale, sono i centri di raccolta. Queste strutture sono aree attrezzate e presidiate, aperte ai cittadini ed alle attività, dotate di piazzali e contenitori, dedicate al conferimento diretto da parte degli utenti di rifiuti differenziati.

Durante gli orari di apertura è presente un operatore addetto al ricevimento dei rifiuti.

Le effettive raccolte differenziate attivate in ogni Comune, le relative modalità di servizio e l'indicazione dell'ubicazione e degli orari di apertura delle stazioni ecologiche si possono trovare all'interno dei materiali informativi di dettaglio predisposti a supporto della presente Carta. L'indicazione dell'ubicazione e degli orari di apertura delle stazioni ecologiche si possono trovare anche sul sito WEB dei gestori.

Le informazioni sui servizi sopra descritti possono essere richieste dagli utenti attraverso i canali di contatto nel successivo art. 34 e nelle sezioni dedicate ai singoli Comuni allegata alla presente Carta

Il Gestore ed i Comuni descriveranno in dettaglio i servizi di raccolta differenziata resi in ottemperanza dei contratti e del TQRIF, facendo riferimento anche ai servizi dedicati alla PREVENZIONE

## **16.SERVIZIO DI RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI INDIFFERENZIATI (RIFIUTO URBANO RESIDUALE)**

Nelle raccolte dei rifiuti indifferenziati (o rifiuti urbani residuali) sono ricomprese le tipologie di rifiuti non oggetto di specifiche raccolte differenziate. Il servizio tradizionale si avvale di cassonetti stradali e di contenitori anche con calotta in sede fissa, tale sistema può essere affiancato o sostituito da sistemi domiciliari ed isole interrate.

Nei Comuni di \_\_\_\_\_ il servizio è reso anche dal Comune: si consulti in proposito l'allegato specifico alla presente Carta della Qualità relativo al Comune di interesse

## **17.SERVIZIO DI PULIZIA E LAVAGGIO DEL SUOLO PUBBLICO**

I gestori effettuano la pulizia di suolo pubblico, strade, piazze, marciapiedi, portici pubblici o privati ad uso pubblico, piste ciclabili ed aree verdi mediante spazzamento manuale e meccanizzato secondo le tempistiche fissate per ciascun Comune come risultanti dal materiale informativo di cui al punto 1.

I suddetti servizi sono organizzati su programmi prestabiliti sulla base dei Contratti di Servizio assicurando una diversa frequenza a seconda delle esigenze territoriali.

Il programma delle attività di spazzamento e lavaggio è disponibile sul sito del gestore \_\_\_\_\_ e di ATERSIR \_\_\_\_\_.

E', inoltre, previsto un servizio complementare, in modo da garantire interventi di mantenimento nelle zone più frequentate oltre ad interventi in concomitanza di manifestazioni culturali e sportive.

### **17.1 Spazzamento manuale e meccanizzato del suolo pubblico**

Generalmente il servizio è svolto in tutte le aree urbanizzate e nelle principali frazioni, con particolare attenzione ai centri storici ed alle aree commerciali. Le aree servite e le frequenze di servizio sono puntualmente concordate secondo le previsioni del Contratto di Servizio. Il servizio è organizzato secondo precisi programmi che tengono conto della sensibilità delle aree e delle effettive necessità ed utilizza attrezzature rispondenti alle norme di legge. Tuttavia situazioni contingenti e imprevedibili (eventi sociali, meteorologici, ecc.) rendono opportuna una certa flessibilità di tali programmi. Resta fermo l'impegno del gestore a contenere al minimo, per quanto possibile, i disagi agli utenti.

### **17.2 Lavaggio strade e suolo pubblico**

Il servizio è organizzato sulla base delle caratteristiche del territorio, assicurando una diversa frequenza a seconda delle esigenze territoriali e della stagionalità. Ove necessario ai fini dell'efficacia del servizio, può essere richiesto che la strada da lavare sia libera su entrambi i lati da veicoli in sosta. E' per tale motivo che, nei percorsi di volta in volta interessati, verranno messi con un anticipo di almeno 48 ore i cartelli che indicano il divieto

di sosta con rimozione forzata degli autoveicoli, dei motocicli e dei ciclomotori. (la rimozione non è prevista per i veicoli, muniti di apposito contrassegno, appartenenti a disabili).

### **17.3 Pulizia arenili**

Sono assicurati i servizi di pulizia spiaggia come pianificati secondo un calendario prestabilito; gli interventi riguardano la pulizia della battigia, dell'arenile e lo svuotamento dei contenitori porta rifiuti.

Nei Comuni di \_\_\_\_\_ il servizio è reso anche dal Comune: si consulti in proposito l'allegato specifico alla presente Carta della Qualità relativo al Comune di interesse

## **SEZIONE IV - OBBLIGHI E STANDARD DI QUALITÀ TECNICA DEL SERVIZIO**

### **18. PREMESSA**

I gestori garantiscono il rispetto degli standard di qualità contrattuale e tecnica dei servizi erogati previsti dal posizionamento nello Schema regolatorio indicato all'art. 3 o previsti dal contratto di servizio, se migliorativi.

Gli standard sono espressi in giorni lavorativi (sabato e festivi esclusi) e devono intendersi al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni, permessi, adempimenti a carico dell'utente o del Comune se di sua competenza o dell'Ente preposto e fanno riferimento alle date di ricevimento/spedizione apposte dal sistema ufficiale di registrazione dei gestori; non viene garantito il rispetto degli standard in caso di eventi fortuiti e di forza maggiore.

ATERSIR, fermi restando gli obblighi di registrazione e comunicazione ad ARERA ai sensi dell'art 56, 57 e 58 del TQrif, provvede al controllo dell'adempimento agli standard di servizio cui il Gestore è tenuto ai sensi della Carta della Qualità, sia in relazione allo schema adottato per la gestione nell'ambito territoriale, sia per effetto delle disposizioni contrattuali.

### **19. IGIENICITÀ DEI CONTENITORI**

L'igienicità dei contenitori stradali è assicurata con operazioni di lavaggio o sanificazione o trattamento enzimatico/battericida, che sono effettuate con la frequenza minima (Standard Minimi Prestazionali) stabilita dal programma delle attività del contratto di servizio. Per quanto riguarda l'igienicità delle campane stradali, il gestore industriale garantisce una pulizia annuale.

Il lavaggio dei contenitori stradali è effettuato sia internamente sia esternamente. Il mancato rispetto del programma può essere giustificato solo da condizioni e da fattori estranei all'organizzazione aziendale, quali:

- traffico veicolare
- veicoli in sosta non autorizzata
- lavori stradali
- avverse condizioni climatiche (forti nevicate, precipitazioni piovose particolarmente intense, ecc.).

In seguito a segnalazione da parte degli utenti di situazioni di scarsa igiene o persistente emanazione di cattivi odori, il gestore industriale si impegna ad attivarsi, verificando lo stato della situazione in relazione a quanto previsto dai contratti di servizio.

L'igienicità dei contenitori per il servizio di raccolta domiciliare è a carico dell'utenza.

Il gestore industriale riporterà i propri standard di qualità in materia di igienicità dei contenitori, così come previsti dal TQRIF e dagli attuali contratti di servizio e Carta dei Servizi.

Nei Comuni di \_\_\_\_\_ il servizio è reso anche dal Comune: si consulti in proposito l'allegato specifico alla presente Carta della Qualità relativo al Comune di interesse

## 20. CONTROLLO E RIPRISTINO DELLA FUNZIONALITÀ DEI CONTENITORI STRADALI

Il gestore industriale assicura il controllo della funzionalità dei contenitori in coincidenza con il servizio di raccolta o su segnalazione dell'utente.

Il gestore industriale assicura il controllo ed il ripristino della funzionalità dei contenitori stradali per i rifiuti urbani interrotta a seguito di guasto tale da non permettere le operazioni di conferimento nei termini previsti dal disciplinare tecnico allegato al contratto di servizio o dalla segnalazione del malfunzionamento.

Nei casi in cui i guasti non impediscono il conferimento dei rifiuti, il gestore industriale assicura la verifica ed il ripristino della funzionalità entro **dodici (12) giorni lavorativi** dal rilevamento o dalla segnalazione del malfunzionamento.

Al momento della verifica il gestore industriale è tenuto, inoltre, a controllare che il guasto al contenitore non crei situazioni di pericolo per gli utenti, nel qual caso deve provvedere immediatamente alla sua sostituzione.

In caso di furto o di rottura che comporti la necessità di sostituzione di contenitori per la raccolta domiciliare, l'utenza è tenuta a rivolgersi al gestore.

Il gestore industriale riporterà i propri standard di qualità in materia di controllo e ripristino della funzionalità dei contenitori stradali, così previsti dal TQRIF e dagli attuali contratti di servizio e Carta dei Servizi.

Nei Comuni di \_\_\_\_\_ il servizio è reso anche dal Comune: si consulti in proposito l'allegato specifico alla presente Carta della Qualità relativo al Comune di interesse

## 21. RICHIESTA DI POSIZIONAMENTO O SPOSTAMENTO DEI CONTENITORI

Nel caso di richiesta scritta di posizionamento di ulteriori contenitori o di spostamento di contenitori già presenti, il gestore industriale ne assicura la verifica tecnica di fattibilità e ne comunica l'esito all'utente al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni, permessi, adempimenti a carico del Comune o Ente preposto entro 20 giorni dalla richiesta al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni, permessi, adempimenti a carico del Comune o Ente preposto:-

Il gestore industriale riporterà i propri standard di qualità in materia di posizionamento o spostamento dei contenitori stradali, così previsti dal TQRIF e dagli attuali contratti di servizio e Carta dei Servizi.

Nei Comuni di \_\_\_\_\_ il servizio è reso anche dal Comune: si consulti in proposito l'allegato specifico alla presente Carta della Qualità relativo al Comune di interesse

## 22. SITUAZIONI DI PERICOLO STRADALE

Situazioni di pericolo sulle strade, connesse ad incidenti o altre situazioni accidentali (caduta alberi, allagamenti, smottamenti, versamento liquidi ecc.) non sono di competenza del gestore industriale. L'allarme da parte di coloro che rilevano il pericolo deve essere comunicato agli organismi preposti al pronto intervento pubblico (Polizia Stradale, Polizia Provinciale, Polizia Municipale, Vigili del Fuoco, Corpo Forestale ecc.). Le responsabilità connesse alla sicurezza, al completamento dei lavori ed alla riapertura al traffico delle aree oggetto dell'intervento sono in carico all'Ente proprietario della strada.

Per le eventuali segnalazioni di situazioni di pericolo inerenti al servizio, di seguito riportate, l'utente si rivolgerà alle istituzioni competenti (Forze di Polizia, Vigili del Fuoco, Comuni, gestori della rete stradale) ed ai relativi numeri di emergenza (112, 115, Numeri di emergenza delle Polizie Locali, ...) che provvederanno ad attivare il gestore in regime di pronto intervento nei modi e nei tempi previsti dal contratto vigente e dal TQRIF ARERA. Il servizio di pronto intervento è garantito dai gestori per le seguenti casistiche:

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

## 23. FASCIA DI PUNTUALITÀ PER GLI APPUNTAMENTI CONCORDATI

Nei casi in cui si renda necessaria la presenza dell'utente per rendere un servizio e, quindi, diventi indispensabile concordare un appuntamento, il gestore si impegna a rispettarne data e ora.

La fascia di puntualità è l'intervallo orario all'interno del quale è fissato l'appuntamento con l'utente. Al momento di concordare un appuntamento, il gestore fissa l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità ed il luogo. La fascia massima di puntualità per gli appuntamenti concordati con l'utente è pari a **due (2) ore**. In caso di ritardo superiore a 30 minuti il gestore è tenuto a preavvisare telefonicamente l'utente.

Al momento di fissare l'appuntamento il gestore industriale comunica all'utente che, in caso di mancato rispetto di tale appuntamento, è dovuto un indennizzo a richiesta circostanziata, per mancata puntualità come disciplinato all'art. 44.

Nel caso in cui l'esecuzione della prestazione o del sopralluogo oggetto dell'appuntamento concordato avvenga con ritardo superiore alle 2 ore previste, il gestore è obbligato a compilare e far sottoscrivere all'utente – ove presente – un modulo, da lasciare in copia allo stesso utente, nel quale sono riportate le seguenti informazioni: data, fascia di puntualità concordata, luogo dell'appuntamento, data ed ora di inizio della prestazione/sopralluogo, condizioni e modalità per la richiesta dell'indennizzo da riconoscere all'utente.

In caso di assenza dell'utente il gestore non compila il modulo e l'utente non ha diritto ad indennizzo come disciplinato all'art. 43. Sia l'utente che il gestore possono disdire l'appuntamento con preavviso minimo di 24 ore.

Il gestore industriale riporterà i propri standard di qualità in materia di puntualità per gli appuntamenti concordati, così previsti dal TQRIF e dagli attuali contratti di servizio e Carta dei Servizi e degli eventuali indennizzi previsti.

Nei Comuni di \_\_\_\_\_ il servizio è reso anche dal Comune: si consulti in proposito l'allegato specifico alla presente Carta della Qualità relativo al Comune di interesse

#### **24. OBBLIGHI IN MATERIA DI SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA**

Il gestore garantisce all'utente il ritiro a domicilio dei rifiuti ingombranti ed altre frazioni di rifiuti urbani per natura e dimensioni non compatibili con le modalità di raccolta adottate nella gestione. Il ritiro è comunque gratuito per i beneficiari del bonus sociale e a ulteriori categorie individuate con criteri determinati da Atersir e dai Comuni che gestiscono la TARI.

[NdR: il ritiro dei rifiuti ingombranti è, di norma gratuito, oppure, se il servizio si svolge in regime di TCP, può essere a pagamento, purchè la tariffa applicata all'utenza non superi il costo del servizio. E' garantito all'utente il ritiro senza costi aggiuntivi per un minimo di un (1) ritiro mensile per utenza almeno a bordo strada con un limite di cinque (5) pezzi per ciascun ritiro. Nelle gestioni in cui siano presenti Centri di raccolta operativi o altri sistemi alternativi al servizio domiciliare, l'Ente territorialmente competente, d'intesa con le Associazioni dei consumatori locali e con il gestore può prevedere:

- a) un numero minimo di ritiri annuali inferiori a quanto stabilito dal comma precedente;
- b) un corrispettivo minimo in capo all'utente, comunque non superiore al costo del servizio di ritiro, qualora già previsto, oppure laddove venga implementato un sistema di tariffazione puntuale.]

Il gestore industriale descriverà le condizioni del servizio ai sensi dell'articolo 29, punti 29.1 al 29.5 e dell'art. 30 del TQRIF, degli attuali contratti di servizio e Carta dei Servizi.

Nei Comuni di \_\_\_\_\_ il servizio è reso anche dal Comune: si consulti in proposito l'allegato specifico alla presente Carta della Qualità relativo al Comune di interesse.

#### **25. OBBLIGHI IN MATERIA DI DISSERVIZI**

Per disservizio, si intende il non corretto svolgimento del servizio integrato dei rifiuti o dei singoli servizi che lo compongono, che provoca disagio o danno all'utenza senza tuttavia generare situazione di pericolo per l'ambiente, le persone e le cose. L'utente può segnalare il disservizio al gestore competente per il relativo servizio, a mezzo posta, e-mail, sportello fisico e sportello online o tramite il servizio telefonico.

Il gestore industriale descriverà gli obblighi relativi alla risoluzione dei disservizi le modalità di segnalazione ai sensi del Titolo VII del TQRIF, degli attuali contratti di servizio e Carta dei Servizi, nonché eventuali standard di qualità previsti.

Per i Comuni di \_\_\_\_\_ i riferimenti di contatto e le modalità di segnalazione sono consultabili nell'allegato specifico alla presente Carta della Qualità relativo al Comune di interesse.

## 26. RIPARAZIONE DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE

L'utente può effettuare la richiesta di riparazione/sostituzione delle attrezzature per la raccolta domiciliare al gestore del relativo servizio, a mezzo posta, e-mail, sportello fisico e sportello online o tramite il servizio telefonico o app dedicate al servizio.

Il gestore industriale descriverà gli obblighi relativi alla riparazione delle attrezzature ai sensi del Titolo VII del TQRIF, degli attuali contratti di servizio e Carta dei Servizi.

Per i Comuni di \_\_\_\_\_ gli obblighi relativi alla riparazione delle attrezzature sono consultabili nell'allegato specifico alla presente Carta della Qualità relativo al Comune di interesse.

## 27. CONTINUITA' E REGOLARITA' DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO

Il gestore predispone una **mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità**, indicando per ciascuna di esse il numero di contenitori e le frazioni di rifiuti raccolte in modo differenziato garantendo la tracciabilità di eventuali aggiornamenti; redige inoltre un **programma delle attività di raccolta e trasporto** da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada/via e su base giornaliera, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività e la frazione di rifiuto oggetto di raccolta, garantendo la tracciabilità e l'approvazione da parte dell'Ente territorialmente competente di eventuali modifiche sostanziali che comportino una variazione della frequenza di passaggio.

Il gestore industriale descriverà gli obblighi relativi alla continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto ai sensi dell'articolo 35 e seguenti del TQRIF, degli attuali contratti di servizio e Carta dei Servizi.

Riportare il riferimento all'applicazione dei relativi indennizzi già previsti dalle vigenti Carte dei Servizi.

Per i Comuni di \_\_\_\_\_ gli obblighi relativi alla continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto sono consultabili nell'allegato specifico alla presente Carta della Qualità relativo al Comune di interesse.

## 28. CONTINUITA' E REGOLARITA' DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO STRADE

Il gestore dello spazzamento e lavaggio strade predispone un **programma delle attività di spazzamento e lavaggio** da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada e area mercatale la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento delle attività, garantendo la tracciabilità e l'approvazione da parte dell'Ente territorialmente competente di eventuali

modifiche sostanziali che comportino una variazione della frequenza di passaggio.

Il gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade classifica le interruzioni, intese come i servizi non effettuati puntualmente rispetto al **Programma delle attività di spazzamento e lavaggio** e non ripristinati entro il tempo di recupero, in base al numero di utenze presumibilmente coinvolte secondo la seguente articolazione:

- a) interruzioni rilevanti del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade riguardanti un intero Comune o una zona ampia come interi quartieri;
- b) interruzioni limitate del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade che interessano zone circoscritte come alcune vie o porzioni di vie o una o più aree mercatali

Il tempo di recupero del servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto riportato nel **Programma delle attività di spazzamento e lavaggio**, inteso quale tempo entro cui il servizio deve essere comunque recuperato al fine di non generare un'interruzione del servizio, è differenziato dall'Ente territorialmente competente d'intesa con il gestore in relazione alla densità abitativa, all'affluenza turistica della gestione e alla frequenza programmata ed è pari a:

- 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.

***[NdR: la tempistica di recupero del servizio va confrontata ed integrata con quanto già previsto nei contratti di servizio vigenti]***

In presenza di una programmazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade per fascia oraria, il tempo di recupero decorre dal termine della fascia oraria pianificata

Il gestore industriale descriverà gli obblighi relativi alla continuità e regolarità del servizio di spazzamento e lavaggio strade ai sensi dell'articolo 42 del TQRIF, degli attuali contratti di servizio e Carta dei Servizi.

Per i Comuni di \_\_\_\_\_ gli obblighi relativi alla continuità e regolarità del servizio di spazzamento e lavaggio strade sono consultabili nell'allegato specifico alla presente Carta della Qualità relativo al Comune di interesse.

## **29. SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI**

Per le eventuali segnalazioni di situazioni di pericolo inerenti al servizio di seguito riportate, l'utente si rivolgerà alle istituzioni competenti (Forze di Polizia, Vigili del Fuoco, Comuni, gestori della rete stradale) ed ai relativi numeri di emergenza (112, 115, Numeri di emergenza delle Polizie Locali, ...) che provvederanno ad attivare il gestore ai sensi del punto 23.

Il servizio è garantito per le seguenti casistiche:

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

In caso di richieste di intervento di cui al punto a), 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.

Il gestore industriale descriverà gli obblighi relativi alla sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani ai sensi dell'articolo 48 del TQRIF, degli attuali contratti di servizio e Carta dei Servizi.

### **30. ALTRI SERVIZI/OBBLIGHI DI COMPETENZA DEL GESTORE**

- a) Servizi erogati [...]
- b) Standard previsti [...]

Il gestore industriale descriverà eventuali altri servizi erogati e gli standard previsti dagli attuali contratti di servizio e Carta dei servizi.

I servizi erogati dai Comuni di \_\_\_\_\_ sono consultabili nell'allegato specifico alla presente Carta della Qualità relativo al Comune di interesse.

## **SEZIONE V – OBBLIGHI E LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ CONTRATTUALE DEL SERVIZIO**

### **31. MODALITÀ DI ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO**

Il gestore (per i bacini tariffari in regime di TCP) ed i Comuni (per i bacini tariffari in regime TARI, a meno di specifiche concessioni con altri soggetti) rendono disponibili presso gli sportelli fisici, ove presenti, e sulla home page del proprio sito internet appositi moduli scaricabili e stampabili o compilabili online attraverso il quale gli utenti possono presentare richiesta di attivazione, variazione e cessazione del servizio.

#### **ATTIVAZIONE**

- **Utenze gestite in regime di tariffa corrispettiva**

Il gestore industriale descriverà le modalità di attivazione del servizio ai sensi dell'art. 6, 7 e 8 del TQRIF e gli eventuali standard previsti dagli attuali contratti di servizio e Carta dei servizi.

- **Utenze gestite in regime di TARI (Comuni di \_\_\_\_\_)**

La dichiarazione di inizio occupazione dei locali e delle aree scoperte soggette a TARI deve essere presentata al Comune o al soggetto da questi individuato per l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti entro il termine previsto dal Regolamento comunale. La dichiarazione può essere presentata a mezzo posta ordinaria, posta elettronica certificata, via e-mail o mediante sportello fisico e online, compilando l'apposito modulo predisposto dal gestore e scaricabile dalla pagina web dedicata, disponibile presso gli sportelli fisici, laddove presenti, ovvero compilabile online. Il gestore ed il Comune rendono disponibili agli utenti, anche attraverso i propri siti internet, tutte le informazioni relative ai servizi svolti, alla partecipazione alle raccolte differenziate, alle condizioni di erogazione dei servizi di raccolta e trasporto e di spazzamento e lavaggio delle strade, le corrette modalità di conferimento dei rifiuti.

Il Comune o il soggetto da questi individuato per la ricezione della dichiarazione è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta alle richieste di attivazione del servizio, indicando nella stessa i seguenti elementi 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 l'attivazione del servizio.

Per i Comuni di \_\_\_\_\_ le modalità per la presentazione della dichiarazione sono consultabili nell'allegato specifico alla presente Carta della Qualità relativo al Comune di interesse.

## VARIAZIONE E CESSAZIONE

- **Utenze gestite in regime di tariffa corrispettiva**

Il gestore industriale descriverà le modalità di attivazione del servizio ai sensi dell'art. 10, 11 e 12 del TQRIF e gli eventuali standard previsti dagli attuali contratti di servizio e Carta dei servizi.

- **Utenze gestite in regime di TARI (Comuni di \_\_\_\_\_)**

In sede di prima applicazione della presente Carta le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere inviate al Comune o al soggetto da questi individuato per l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti entro il termine previsto dal Regolamento comunale. Le dichiarazioni possono essere inviate via posta, tramite e-mail o mediante sportello fisico, compilando l'apposito modulo scaricabile dalla home page del sito internet del Comune o del soggetto da questi individuato, in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici ovvero compilabile online.

Il Comune o il soggetto da questi individuato è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio, indicando nella stessa i seguenti elementi 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 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 relativa richiesta è presentata entro il termine previsto dal Regolamento Comunale, 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/contribuente producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione se presentata entro il termine previsto *dal Regolamento Comunale*, 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/contribuente producono sempre i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione.

In deroga a quanto disposto dal precedente comma precedente, gli effetti delle richieste di variazione di cui all'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06, decorrono dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello della comunicazione.

Per i Comuni di \_\_\_\_\_ le modalità per la presentazione di variazioni o cessazioni sono consultabili nell'allegato specifico alla presente Carta della Qualità relativo al Comune di interesse.

### **32. TEMPO DI CONSEGNA DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA**

Dalla data di ricevimento della richiesta di attivazione del servizio il gestore della raccolta e trasporto entro **cinque (5) giorni lavorativi** se non si rende necessario un sopralluogo o **dieci (10) giorni lavorativi** in caso di sopralluogo, deve garantire la consegna delle attrezzature all'utente, salvo mancato ritiro o indisponibilità alla consegna da parte dell'utente.

Il Comune che, in qualità di gestore delle tariffe, riceve la richiesta di attivazione del servizio ha l'onere di inoltrarla al gestore della raccolta e trasporto secondo i tempi previsti dai regolamenti o le prassi vigenti, comunque assicurandone la massima tempestività ai fini della materiale attivazione del servizio all'utente..

Il gestore industriale descriverà gli obblighi relativi ai tempi di consegna delle attrezzature per la raccolta ai sensi dell'articolo 9 del TQRIF, degli attuali contratti di servizio e Carta dei Servizi.

### **33. RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DI IMPORTI ADDEBITATI**

Il gestore adotta criteri prudenziali nella classificazione di una segnalazione scritta inviata dall'utente, classificando tale segnalazione come reclamo scritto in tutti i casi in cui non sia agevole stabilire se essa sia un reclamo scritto, una richiesta scritta di informazioni o di rettifica degli importi addebitati. Ai fini della classificazione, non sono considerati i casi di sollecito o di reiterazione di uno stesso reclamo o richiesta scritta di informazione o di

rettifica degli importi addebitati, qualora pervenuti entro i tempi massimi previsti per la risposta motivata definiti dalla presente carta della Qualità.

La modulistica è scaricabile dal sito internet del gestore e disponibile presso i punti di contatto con l'utente.

- **Utenze gestite in regime di tariffa corrispettiva**

Il gestore indicherà gli eventuali termini di risposta

- **Utenze gestite in regime di TARI (Comuni di \_\_\_\_\_)**

In sede di prima applicazione della presente Carta, il Comune o il soggetto da questi individuato è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta motivata ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni o di rettifica degli importi addebitati, utilizzando una terminologia di uso comune, secondo le modalità previste dal Regolamento Comunale.

Per i Comuni di \_\_\_\_\_ le modalità per la risposta sono consultabili nell'allegato specifico alla presente Carta della Qualità relativo al Comune di interesse.

## **34. CONTATTO CON L'UTENTE**

### **Servizio fisico e on line**

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e il gestore della raccolta e trasporto mettono a disposizione uno sportello online, accessibile dalla home page del proprio sito internet o raggiungibile tramite applicazioni dedicate, attraverso cui l'utente può richiedere assistenza anche mediante apposite maschere o web chat

**[NdR: ATERSIR, d'intesa con le Associazioni dei consumatori locali e in accordo con il gestore, in un'ottica di tutela degli utenti con bassi livelli di digitalizzazione, può altresì prevedere - in aggiunta o in alternativa allo sportello online - l'apertura di uno o più sportelli fisici a cui l'utente può rivolgersi per richiedere le medesime prestazioni garantite con lo sportello on line].**

Il gestore industriale descriverà le modalità di contatto con l'utente ai sensi dell'art. 19 del TQRIF e gli eventuali standard previsti dagli attuali contratti di servizio e Carta dei servizi.

Per i Comuni di \_\_\_\_\_, in regime di TARI, limitatamente all'attività di gestione delle tariffe, le modalità di contatto sono consultabili nell'allegato specifico alla presente Carta della Qualità relativo al Comune di interesse.

### **Servizio telefonico**

Il gestore assicura all'utenza un numero verde totalmente gratuito sia da telefono fisso che da mobile per richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

Il gestore industriale descriverà le modalità di contatto con l'utente ai sensi dell'art. 22 del TQRIF e gli eventuali standard previsti dagli attuali contratti di servizio e Carta dei servizi.

Per i Comuni di \_\_\_\_\_, in regime di TARI, limitatamente all'attività di gestione delle tariffe, le modalità di contatto sono consultabili nell'allegato specifico alla presente Carta della Qualità relativo al Comune di interesse.

### **35. MODALITA' E PERIODICITA' DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONI E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI**

#### **Termine per il pagamento**

- **Utenze gestite in regime di tariffa corrispettiva**

Il gestore industriale descriverà i termini di pagamento ai sensi del Titolo V del TQRIF e gli eventuali standard previsti dagli attuali contratti di servizio e Carta dei servizi, nonché eventuali standard di qualità previsti. Fare riferimento al modello di regolamento TCP recentemente pubblicato da ANCI.

- **Utenze gestite in regime di TARI (Comuni di \_\_\_\_\_)**

Il termine di scadenza e la data di emissione sono riportati nel documento di riscossione. Il termine di scadenza per il pagamento, con riferimento al pagamento in un'unica soluzione ovvero al pagamento della prima rata, è fissato, in sede di prima applicazione della presente Carta, entro il termine previsto dal Regolamento comunale.

Disguidi dovuti ad eventuali ritardi nella ricezione del documento di riscossione non possono essere in nessun caso imputati all'utente.

Per i Comuni di \_\_\_\_\_ i termini di pagamento sono consultabili nell'allegato specifico alla presente Carta della Qualità relativo al Comune di interesse.

#### **Modalità e strumenti di pagamento**

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

- **Utenze gestite in regime di tariffa corrispettiva**

Il gestore industriale descriverà le modalità e gli strumenti di pagamento ai sensi dell'art. 25 del TQRIF e gli eventuali standard previsti dagli attuali contratti di servizio e Carta dei servizi. Fare riferimento al modello di regolamento TCP recentemente pubblicato da ANCI.

- **Utenze gestite in regime di TARI (Comuni di \_\_\_\_\_)**

Per i Comuni di \_\_\_\_\_ le modalità e gli strumenti di pagamento sono consultabili nell'allegato specifico alla presente Carta della Qualità relativo al Comune di interesse.

### **Periodicità di riscossione**

Il gestore invia almeno una volta all'anno il documento di riscossione, fatta salva la possibilità, in accordo con l'Ente territorialmente competente, di prevedere una maggiore frequenza di invio del documento di riscossione, comunque non superiore al bimestre.

In presenza di una frequenza di riscossione annuale, il gestore garantisce all'utente almeno due rate di pagamento a scadenza semestrale, fermo restando la facoltà del medesimo utente di pagare in un'unica soluzione.

Qualora il numero di rate o la frequenza di invio del documento di riscossione siano maggiori di quanto previsto ai precedenti commi, il gestore garantisce 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.

- **Utenze gestite in regime di tariffa corrispettiva**

Il gestore industriale descriverà la periodicità di riscossione ai sensi dell'art. 26 del TQRIF e gli eventuali standard previsti dagli attuali contratti di servizio e Carta dei servizi. Fare riferimento al modello di regolamento TCP recentemente pubblicato da ANCI.

- **Utenze gestite in regime di TARI (Comuni di \_\_\_\_\_)**

Per i Comuni di \_\_\_\_\_ la periodicità di riscossione è consultabile nell'allegato specifico alla presente Carta della Qualità relativo al Comune di interesse.

### **Modalità per la rateizzazione dei pagamenti**

Il gestore è tenuto a garantire la possibilità di ulteriore rateizzazione di ciascuna delle rate nei seguenti casi:

- a) agli utenti che dichiarino mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00 di essere beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico e/o gas e/o per il settore idrico;
- b) a ulteriori utenti che si trovino in condizioni economiche disagiate, individuati secondo i criteri definiti dall'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.

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.

Al documento di riscossione dovranno essere allegati i bollettini per il pagamento rateale dell'importo dovuto.

- **Utenze gestite in regime di tariffa corrispettiva**

Il gestore industriale descriverà le modalità di rateizzazione dei pagamenti ai sensi dell'art. 27 del TQRIF e gli eventuali standard previsti dagli attuali contratti di servizio e Carta dei servizi. Fare riferimento al modello di regolamento TCP recentemente pubblicato da ANCI.

- **Utenze gestite in regime di TARI (Comuni di \_\_\_\_\_)**

In sede di prima applicazione della presente Carta, le modalità di rateizzazione sono quelle previste dal Regolamento comunale.

Per i Comuni di \_\_\_\_\_ la modalità di rateizzazione dei pagamenti è consultabile nell'allegato specifico alla presente Carta della Qualità relativo al Comune di interesse.

### **Modalità e tempo di rettifica degli importi non dovuti**

- **Utenze gestite in regime di tariffa corrispettiva**

Il gestore industriale descriverà le modalità ed i tempi di rettifica degli importi non dovuti ai sensi dell'art. 28 del TQRIF e gli eventuali standard previsti dagli attuali contratti di servizio e Carta dei servizi. Fare riferimento al modello di regolamento TCP recentemente pubblicato da ANCI.

- **Utenze gestite in regime di TARI (Comuni di \_\_\_\_\_)**

In sede di prima applicazione della presente Carta, le modalità e le tempistiche di rettifica degli importi addebitati sono quelle previste dal Regolamento comunale.

Per i Comuni di \_\_\_\_\_ le modalità ed i tempi di rettifica degli importi non dovuti sono consultabile nell'allegato specifico alla presente Carta della Qualità relativo al Comune di interesse.

### **36. MOROSITÀ, PENALITÀ E CONTROLLO DEL CREDITO INSOLUTO**

- **Utenze gestite in regime di tariffa corrispettiva**

Il gestore industriale descriverà le modalità di riscossione e gli eventuali standard previsti dagli attuali contratti di servizio e Carta dei servizi. Fare riferimento al modello di regolamento TCP recentemente pubblicato da ANCI.

- **Utenze gestite in regime di TARI (Comuni di \_\_\_\_\_)**

Per i Comuni di \_\_\_\_\_ la competenza in materia è in capo al Comune e disciplinata con apposito Regolamento.

### **37. FACILITAZIONI PER PARTICOLARI CATEGORIE DI UTENTI**

Il gestore assicura la conformità alle norme vigenti delle proprie strutture per facilitare l'accesso di alcune categorie di utenti (es. portatori di handicap ed altre categorie protette) ai propri servizi amministrativi e commerciali e si impegna ad agevolare tali soggetti nella fruizione dei medesimi servizi offerti dal gestore.

## **SEZIONE VI - RAPPORTI CON L'UTENZA E TUTELA DELL'UTENTE**

### **38. SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE**

Il gestore provvede alla razionalizzazione, riduzione, semplificazione ed informatizzazione delle procedure, impegnandosi a ridurre, per quanto possibile, gli adempimenti richiesti agli utenti ed a fornire gli opportuni chiarimenti su di essi, adottando gli strumenti necessari a questo fine (call center, sito web, ecc.).

### **39. INFORMAZIONE AGLI UTENTI (INTEGRATA CON IL TITR)**

Gli avvisi di pagamento/fatture riportano i riferimenti ove l'utente può scaricare o procurarsi copia cartacea della presente Carta della Qualità. L'utente, nel rivolgere domande, reclami e/o segnalazioni al gestore può essere assistito dalle Associazioni dei consumatori.

- **Utenze gestite in regime di tariffa corrispettiva**

Il gestore industriale descriverà le modalità di informazione all'utenza e gli eventuali standard previsti dagli attuali contratti di servizio e Carta dei servizi.

- **Utenze gestite in regime di TARI (Comuni di \_\_\_\_\_)**

Per i Comuni di \_\_\_\_\_ le informazioni all'utenza sono consultabili tramite i contatti indicati nell'allegato specifico alla presente Carta della Qualità relativo al Comune di interesse.

[Inserire qui i link delle maggiori associazioni dei consumatori]

### **40. DOCUMENTI DI RISCOSSIONE**

- **Utenze gestite in regime di tariffa corrispettiva**

Il gestore industriale descriverà il contenuto dei documenti di riscossione e gli eventuali standard previsti dagli attuali contratti di servizio e Carta dei servizi.

- **Utenze gestite in regime di TARI (Comuni di \_\_\_\_\_)**

Per i Comuni di \_\_\_\_\_ le informazioni relative ai documenti di riscossione sono consultabili tramite i contatti indicati nell'allegato specifico alla presente Carta della Qualità relativo al Comune di interesse.

#### **41. VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO EROGATO DAL GESTORE DEL SERVIZIO DI RACCOLTA RIFIUTI**

Le attività di rilevazione dei dati riferibili alla qualità tecnica e contrattuale del servizio reso sono svolte dal Gestore per diverse finalità principali:

- **di rilevazione della soddisfazione degli utenti**, secondo la norma di buona tecnica UNI 11098:2003 "Sistemi di gestione della qualità" e potranno essere condotte anche con la collaborazione dell'Agenzia di Ambito e del Comitato Consultivo Utenti;
- **di registrazione e rendicontazione** secondo quanto previsto dal **contratto di servizio e dal Testo unico della qualità Arera (TQRIF)** attraverso la predisposizione di un registro, disponibile su apposita piattaforma informatica, su cui registrare informazioni e dati concernenti le prestazioni soggette a livelli generali di qualità, nonché l'esecuzione delle prestazioni medesime, oltre alle segnalazioni, domande e reclami pervenute tramite gli sportelli fisici e online, il servizio telefonico, il pronto intervento, e la casella di posta elettronica dedicata. Il registro deve riportare i dati di qualità relativi a ogni singola gestione nella quale il gestore svolge il servizio.

Il monitoraggio sulla qualità del servizio e sulla soddisfazione dell'utenza può essere svolto, parallelamente al gestore, anche con proprie modalità dalle Associazioni di tutela del consumo che possono far pervenire ad ATERSIR report periodici da confrontare con il rapporto fornito dal gestore.

Il gestore industriale descriverà gli obblighi informativi nei confronti dell'Autorità e di ATERSIR previsti dal TQRIF, dagli attuali contratti di servizio e dalla previgente Carta dei servizi.

#### **42. CONCILIAZIONE PARITETICA RELATIVA ALLA GESTIONE DEL SERVIZIO DI RACCOLTA RIFIUTI**

Il gestore si impegna a elaborare, con modalità di concertazione a livello regionale, un Protocollo di Conciliazione Paritetica con le Associazioni di tutela dei consumatori finalizzato alla risoluzione stragiudiziale delle eventuali controversie con gli utenti.

#### **43. INDENNIZZI RELATIVI AL SERVIZIO DI RACCOLTA RIFIUTI E RAPPORTO CON GLI UTENTI**

Come previsto dalle previgenti carte dei servizi, in caso di mancato rispetto dei valori limite degli standard di qualità specificamente sotto indicati, il gestore, previa verifica, corrisponde all'utente interessato un indennizzo. La corresponsione dell'indennizzo è *una tantum*.

Gli indennizzi verranno corrisposti a seguito di richiesta formale presentata dall'utente al gestore entro **sessanta (60) giorni lavorativi** dal verificarsi del disservizio o dal momento in cui ne è venuto a conoscenza, attraverso la compilazione dei moduli all'uopo predisposti e disponibili presso gli sportelli e sul sito web del gestore.

L'indennizzo, deve essere erogato all'utente entro **sessanta (60) giorni lavorativi** dal ricevimento della richiesta ovvero per gli indennizzi automatici entro **sessanta (60) giorni lavorativi** dalla scadenza del tempo massimo fissato per ciascuna prestazione. L'indennizzo non è comunque dovuto in caso di inadempienza per eventi fortuiti, di forza maggiore e per cause imputabili all'utente, come nel caso in cui l'utente non sia in regola con i pagamenti (a meno che non regolarizzi la propria posizione entro **venti (20) giorni lavorativi**), con l'esclusione del caso in cui siano in corso procedure conciliative.

In caso di mancata corresponsione dell'indennizzo entro **sessanta (60) giorni lavorativi** dal ricevimento della richiesta ovvero per gli indennizzi automatici entro **sessanta (60) giorni lavorativi** dalla scadenza del tempo massimo fissato per ciascuna prestazione, l'indennizzo è dovuto dal gestore:

- a) in misura pari al doppio degli importi previsti se la corresponsione avviene entro un termine doppio del tempo concesso per la corresponsione stessa (dal **61°** al **120°** giorno);
- b) in misura pari al quintuplo degli importi previsti se la corresponsione avviene oltre un termine doppio del tempo concesso per la corresponsione stessa (oltre il **120°** giorno).

Il gestore deve dare informazione ad ogni utente che faccia richiesta di una prestazione soggetta a standard in merito ad esso ed al relativo indennizzo previsto in caso di mancato rispetto.

Il pagamento dell'indennizzo avviene mediante l'emissione di un assegno bancario non trasferibile (FAD) riscuotibile secondo le modalità indicate nella comunicazione.

Se l'utente ha scelto la domiciliazione bancaria per le proprie fatture, l'importo viene direttamente accreditato su conto corrente.

Gli indennizzi sono dovuti solo per i servizi eseguiti e fatturati direttamente dal gestore all'Utente.

Gli standard sottoposti ad **indennizzo automatico** sono i seguenti:

STANDARD	VALORE LIMITE	INDENNIZZO
<b>Rettifiche di fatturazione</b>	<b>50 giorni</b>	<b>32 €</b>

Gli standard sottoposti ad **indennizzo su richiesta dell'utente** sono i seguenti:

STANDARD	VALORE LIMITE	INDENNIZZO
<b>Risposta ai reclami</b>	<b>30 giorni</b>	<b>32 €</b>
<b>Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati ove necessaria la presenza dell'utente</b>	<b>2 ore</b>	<b>32 €</b>

Nel caso in cui la richiesta di indennizzo non risulti valida, ne viene data comunicazione scritta e motivata all'utente.

Si riporta a seguire una tabella riassuntiva degli standard generali e dei relativi valori limite la cui violazione è sottoposta ad applicazione di penalità come risulta dagli atti relativi all'affidamento del servizio al gestore.

#### **[INSERIRE TABELLA RIASSUNTIVA DELLE PERTINENTI PENALITA' PREVISTE DALLO SPECIFICO CONTRATTO]**

In sede di Convenzione fra gestore e Agenzia d'ambito sono definiti gli ulteriori standard generali di servizio, i valori obiettivo ed i relativi premi o penalizzazioni per il gestore.

Le disposizioni del presente articolo non si applicano nel caso in cui il gestore delle tariffe e del rapporto con gli utenti sia il Comune.

#### **44. INFORMAZIONI UTILI DEL GESTORE INDUSTRIALE (DA CUSTOMIZZARE DA PARTE DI OGNI GESTORE)**

**Gestore (...)**

**Sede legale: (...)**

**Sede Amministrativa: (...)**

**Numero verde: (...)**

**indirizzo mail: (...)**

**indirizzo pec: (...)**

**sito internet: (...)**

Per i Comuni di \_\_\_\_\_ le informazioni di contatto sono indicate nell'allegato specifico alla presente Carta della Qualità relativo al Comune di interesse.

#### **Agenzia territoriale dell'Emilia-Romagna per i servizi idrici e rifiuti (ATERSIR)**

Via Cairoli 8/f - 40121 Bologna

- centralino: 051 63.73.411 - fax: 051 63.73.490

- dgatersir@pec.atersir.emr.it

#### **Comitato consultivo degli utenti e dei portatori di interesse**

Via Cairoli 8/f - 40121 Bologna

- centralino: 051 63.73.411 - fax: 051 63.73.490

#### **45. GLOSSARIO**

##### **Agenzia d'ambito: ATERSIR**

Ente con personalità giuridica di diritto pubblico costituito da tutti gli enti pubblici locali della Regione Emilia Romagna ai sensi di quanto previsto dalla Legge Regionale n. 23/2011 e s.m.i.. L'Agenzia d'ambito esercita tutte le funzioni prima spettanti ai Comuni relativamente

all'organizzazione e all'espletamento della gestione dei servizi pubblici ad essa assegnati, tra cui il servizio di gestione dei rifiuti urbani ed assimilati nel territorio di competenza.

### **Attivazione**

L'avvio del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani.

### **Attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti**

Comprende le operazioni di:

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

### **Attività di raccolta e trasporto**

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

### **Attività di spazzamento e lavaggio delle strade**

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

### **Autorità (ARERA)**

L'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente;

### **Carta della qualità:**

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.

### **Categoria di utenza**

La tipologia di utenza rilevante ai fini tariffari come individuata in coerenza con la normativa vigente.

### **Centro di raccolta o (stazione ecologica)**

Struttura conforme ai requisiti di cui al decreto del Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare 8 aprile 2008.

I centri di raccolta comunali o intercomunali sono costituiti da aree presidiate ed allestite ove si svolge unicamente attività di raccolta, mediante raggruppamento per frazioni omogenee per il trasporto agli impianti di recupero, trattamento e, per le frazioni non recuperabili, di smaltimento dei rifiuti urbani ed assimilati, conferiti in maniera differenziata rispettivamente dalle utenze domestiche e non domestiche, nonché dagli altri soggetti tenuti in base alle vigenti normative settoriali al ritiro di specifiche tipologie di rifiuti dalle utenze domestiche.

### **Cessazione del servizio**

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.

### **Comitato consultivo degli utenti e dei portatori di interesse**

Organo consultivo dell'Agenzia di ambito che garantisce la partecipazione degli utenti nel controllo sulla qualità dei servizi offerti. Il Comitato, costituito secondo quanto previsto dalla Legge Regionale 23/2011, è composto da rappresentanti delle associazioni dei consumatori, economiche, ambientaliste e Onlus.

### **Compostaggio domestico**

Il compostaggio domestico è un processo naturale per ricavare del buon terriccio dagli scarti organici di cucina e del giardino.

### **Contenitore sovra-riempito**

Il contenitore il cui volume risulta saturato, impedendo ulteriori conferimenti da parte degli utenti.

### **Contratto di servizio**

Atto che regola i rapporti tra Agenzia territoriale dell'Emilia-Romagna per i servizi idrici e rifiuti ed il gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani, in relazione allo svolgimento dei servizi di raccolta, spazzamento, trasporto e smaltimento dei rifiuti urbani e (nel caso di tariffa puntuale corrispettiva), l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti .

### **D.M. 20 aprile 2017**

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

### **D.M. 26 maggio 2016**

Il decreto del Ministro dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare del 26 maggio 2016, recante "*Linee guida per il calcolo della percentuale di raccolta differenziata dei rifiuti urbani*".

### **D.P.R. 158/99**

Il decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158.

### **Data di consegna**

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

### **Data di invio**

- per le comunicazioni e le richieste inviate tramite fax o servizi postali, la data risultante dalla ricezione del fax ovvero la data di consegna al servizio postale incaricato dell'inoltro; nel caso in cui il servizio postale non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
- per le comunicazioni e le richieste rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;

- per le comunicazioni e le richieste trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo del gestore o la data di invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica.

### **Data di ricevimento**

- per le richieste e le comunicazioni inviate tramite fax o servizi postali, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna da parte del servizio postale incaricato dell'inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il servizio postale non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;

- per le richieste e le comunicazioni ricevute presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta;

- per le richieste e le comunicazioni trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione.

### **Decreto del Presidente della Repubblica 445/00**

Il decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, recante "Disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa".

### **Decreto legislativo 116/20**

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

### **Decreto legislativo 152/06**

Il decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, recante "*Norme in materia ambientale*" e s.m.i..

### **Decreto-legge 41/21**

Il decreto-legge 22 marzo 2021, recante "Misure urgenti in materia di sostegno alle imprese e agli operatori economici, di lavoro, salute e servizi territoriali, connesse all'emergenza da COVID-19".

### **Disservizio**

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

### **Documento di riscossione**

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

### **Ecomobile**

Automezzo attrezzato con contenitori idonei per la raccolta separata per frazioni merceologiche di rifiuti urbani

### **Ente di governo dell'Ambito**

Il soggetto istituito ai sensi del decreto-legge 13 agosto 2011, n. 138 (vedi Agenzia d'Ambito).

### **Ente territorialmente competente**

L'Ente di governo dell'Ambito, laddove costituito ed operativo, o, in caso contrario, la Regione o la Provincia autonoma o altri enti competenti secondo la normativa vigente.

**Gestione**

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

**Gestore**

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

**Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti**

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

**Gestore della raccolta e trasporto**

Il soggetto che eroga il servizio di raccolta e trasporto, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia.

**Gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade**

Il soggetto che eroga il servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia.

**Giorni: giorni lavorativi**

Il giorno lavorativo è il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi.

Gli standard, ove non indicato diversamente, sono espressi in giorni lavorativi, sabato e festivi esclusi e devono intendersi al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni, permessi, adempimenti a carico dell'utente o del comune se di sua competenza.

**Insufficiente esecuzione**

La mancata esecuzione delle eventuali attività accessorie o non eseguita a regola d'arte o deficitaria per alcuni aspetti della sua esecuzione

**Interruzione del servizio**

Il servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto programmato e non ripristinato entro il tempo di recupero.

**Legge 147/13**

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

**Livello o standard generale di qualità**

Il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti.

**Morosità**

Ritardato o mancato pagamento di una fattura.

**MTR-2**

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

### **Operatore di Pronto Intervento**

La persona in grado di attivare il servizio di pronto intervento su richiesta degli Enti competenti e di impartire al chiamante le istruzioni per tutelare la sua ed altrui sicurezza.

### **Prestazione**

Si intende, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni lavoro o intervento effettuato dal gestore su richiesta.

### **Programma delle attività di raccolta e trasporto**

Documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di raccolta e trasporto all'interno della gestione di riferimento

### **Programma delle attività di spazzamento e lavaggio**

Documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade all'interno della gestione di riferimento.

### **Raccolta differenziata**

Raccolta idonea a raggruppare i rifiuti urbani in frazioni merceologiche omogenee.

### **Raccolta differenziata porta a porta**

Raccolta differenziata dei rifiuti effettuata presso il domicilio.

### **Reclamo scritto**

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 l'utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati e delle segnalazioni per disservizi

### **Richiesta di attivazione del servizio**

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**

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**

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

### **Rifiuti urbani o RU**

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

## **Rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE) ed altri beni durevoli**

Frigoriferi, lavatrici, televisori, computer, ecc. che hanno esaurito la loro durata.

## **Rifiuti ingombranti**

Sono considerati rifiuti ingombranti: i mobili, gli elettrodomestici, i sanitari, le potature ed altri oggetti e materiali (purché provenienti da civili abitazioni) che, per loro natura o dimensioni, non possono essere inseriti nei contenitori.

## **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**

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 dei rifiuti urbani**

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 (Call center)**

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.

## **Sollecito**

Richiesta di pagamento successivamente alla data di scadenza della fattura.

## **Sportello fisico**

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

## **Sportello online**

La piattaforma web che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle 9 attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto.

## **TARI**

La tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, commi 639 e 651, della legge 147/13, comprensiva sia della TARI determinata coi criteri presuntivi indicati nel d.P.R. 158/99 (TARI presuntiva) sia della TARI determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel D.P.R. 158/99 (tributo puntuale).

### **Tariffazione puntuale**

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.

### **Tariffa corrispettiva**

La tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, comma 668, della legge 147/13 secondo cui: *“i comuni che hanno realizzato sistemi di misurazione puntuale della quantità di rifiuti conferiti al servizio pubblico possono, con regolamento di cui all'articolo 52 del decreto legislativo n. 446 del 1997, prevedere l'applicazione di una tariffa avente natura corrispettiva, in luogo della TARI. [...] La tariffa corrispettiva è applicata e riscossa dal soggetto affidatario del servizio di gestione dei rifiuti urbani.”*; e quello riferibile al sistema di tariffazione puntuale previsto dalla LR. 16/2015.

### **Tempo di recupero**

Il tempo entro cui il servizio non espletato puntualmente può essere effettuato senza recare una effettiva discontinuità all'utente.

### **TITR**

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

### **TQRIF**

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

### **Utente**

La persona fisica o giuridica che è o che sarà intestataria del documento di riscossione.

### **Utenza**

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**

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.

## **FAQ (DA CUSTOMIZZARE DA PARTE DI OGNI GESTORE)**

COMUNE DI

Indirizzo web di riferimento		NOTE
art. 3 TITR	Link alla pagina trasparenza rifiuti	Obbligatoria ai sensi del TITR (Del . 444/2019 ARERA)
art. 13 del Regolamento Europeo n. 679/2016	Link all'informativa sulla tutela dei dati personali ai sensi del GDPR Regolamento 2016/679	Obbligatoria ai sensi del Regolamento Europeo n. 679/2016 (GDPR)

### GESTIONE TARIFFA E RAPPORTO CON GLI UTENTI

CANALI ACCESSIBILI ALL'UTENZA				
Riferimento Carta Qualità/TQRIF	Modalità accesso	(Selezionare se presente)	Contatto	
Art. 6, 19 e 20 TQRIF	Sportello on line		(facoltativo per Schema I)	
	Numero verde		Si tratta del N.ro verde obbligatorio ai sensi del TQRIF	
	Altro recapito telefonico			
	Posta ordinaria			
	Email			
	PEC			
	Sportello fisico			(facoltativo per Schema I)
	Sede		Indicare l'indirizzo dello sportello fisico	
	Accesso tramite appuntamento		Indicare se l'accesso è libero o su appuntamento	
	Giorni apertura e orario		Indicare il link a cui recuperare le informazioni di accesso	

MODALITA' DI PRELIEVO		Indicare la modalità prevista dall'anno 2023
-----------------------	--	--

MODALITA' DI RISCOSSIONE	
--------------------------	--

ATTI APPROVATI	(riferimenti delle delibere di approvazione/link di pubblicazione)
Regolamento comunale	Indicare il link a cui è possibile recuperare l'atto oppure il link dell'area trasparenza rifiuti
Delibera di approvazione tariffe	Indicare il link a cui è possibile recuperare l'atto oppure il link dell'area trasparenza rifiuti

### DICHIARAZIONE: PRESENTAZIONE /VARIAZIONE E CESSAZIONE

Riferimento Carta Qualità/TQRIF	Servizio	Contenuto minimo della risposta del Comune all'utente	Modalità di presentazione	Tempistica
			Link a cui recuperare la modulistica	Presentazione istanza entro giorni

Art. 6, 7 e 8 TQRIF	Presentazione dichiarazione TARI	a) riferimento alla dichiarazione TARI; b) codice utente e il codice utenza; c) data a partire dalla quale decorrono gli effetti della dichiarazione	_____	Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo		(Indicare i termini di presentazione dell'istanza: TQRIF prevede <b>entro 90 giorni solari</b> dall'inizio del possesso o della detenzione dell'immobile. Indicare comunque il tempo previsto dal regolamento comunale vigente)
			_____	Link in cui la modulistica è compilabile online	Risposta all'istanza di attivazione, entro giorni	(Indicare il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della dichiarazione e la data di invio della risposta: TQRIF prevede <b>max 30 giorni lavorativi</b> . Indicare comunque il tempo previsto dal regolamento comunale vigente)
Art. 10, 11 e 12 TQRIF	Variazione o cessazione TARI	a) riferimento alla richiesta di variazione o cessazione TARI; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore; c) data a partire dalla quale decorrono gli effetti della variazione o della cessazione	_____	Link a cui recuperare la modulistica	Presentazione istanza entro giorni	
			_____	Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo		(Indicare i termini di presentazione dell'istanza: TQRIF prevede <b>entro 90 giorni solari</b> dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione. Indicare comunque il tempo previsto dal regolamento comunale vigente)
			_____	Link in cui la modulistica è compilabile online	Risposta all'istanza di variazione o cessazione, entro giorni	(Indicare il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della variazione o cessazione e la data di invio della risposta: TQRIF prevede <b>max 90 giorni lavorativi</b> . Indicare comunque il tempo previsto dal regolamento comunale vigente)

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

Riferimento Carta Qualità/TQ RIF	Servizio	Contenuto minimo della risposta del Comune all'utente	Modalità di presentazione		Tempo di risposta all'istanza entro giorni
		a) riferimento al reclamo scritto; b) codice identificativo del	_____	Link a cui recuperare la modulistica	

Art. 13, 14, 17 e 18 TQRIF	<b>Reclami scritti</b>	b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore; c) valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata, corredata dai riferimenti normativi applicati; d) descrizione e tempi delle azioni correttive poste in essere dal gestore; e) elenco di documentazione allegata.	_____	<i>Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo</i>		<i>(indicare il tempo intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo e la data di invio della risposta motivata: TQRIF prevede max 30 giorni lavorativi . Indicare comunque il tempo eventualmente previsto dal regolamento comunale vigente)</i>
			_____	<i>Link in cui la modulistica è compilabile online</i>		
Art. 13, 15 e 18 TQRIF	<b>Richieste scritte di informazioni</b>	a) riferimento al reclamo ovvero alla richiesta di informazione o rettifica importi addebitati; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore.	_____	<i>Link a cui recuperare la modulistica</i>		<i>(indicare il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di informazioni e la data di invio della risposta motivata: TQRIF prevede max 30 giorni lavorativi . Indicare comunque il tempo eventualmente previsto dal regolamento comunale vigente)</i>
			_____	<i>Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo</i>		
			_____	<i>Link in cui la modulistica è compilabile online</i>		
		a) riferimento al reclamo ovvero alla richiesta di informazione o rettifica importi addebitati; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore; c) valutazione della fondatezza della	_____	<i>Link a cui recuperare la modulistica</i>		
			_____	<i>Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo</i>		

Art. 13, 16, 17 e 18 TQRIF	<b>Rettifica degli importi addebitati</b>	richiesta di rettifica corredata dalla documentazione e dai riferimenti da cui si evince la correttezza delle tariffe applicate in conformità alla normativa vigente; d) il dettaglio dei calcoli effettuati per l'eventuali rettifica; e) l'elenco della documentazione allegata		Link in cui la modulistica è compilabile online		(indicare il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di rettifica e la data di invio della risposta motivata: TQRIF prevede <b>max 60 giorni lavorativi</b> . Indicare comunque il tempo eventualmente previsto dal regolamento comunale vigente)
----------------------------	---	---	--	---	--	--

<b>MODALITA' E PERIODICITA' DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI</b>	Riferimento Carta Qualità/TQRIF	Servizio			
	Art. 24 TQRIF	<b>Modalità e strumenti di pagamento</b>			Indicare la modalità di pagamento prevista. ( TQRIF prevede almeno una modalità di pagamento gratuita - es. PagoPa, mod. F24. Indicare comunque il tempo eventualmente previsto dal regolamento comunale vigente).
	Art. 23 TQRIF	<b>Termini di pagamento</b>			Indicare il termine di scadenza del pagamento ( TQRIF prevede almeno 20 giorni solari a decorrere dalla data di emissione del documento di riscossione con riferimento al pagamento in unica soluzione ovvero al pagamento della prima rata. Indicare comunque il tempo eventualmente previsto dal regolamento comunale vigente).
	Art. 26 TQRIF	<b>Periodicità di riscossione</b>			Indicare la frequenza di riscossione ( TQRIF prevede almeno una volta all'anno con due rate annue semestrali e possibilità di pagamento in un'unica soluzione; massima: bimestrale. Indicare comunque il tempo eventualmente previsto dal regolamento comunale vigente).

<b>RATEIZZAZIONE, RETTIFICA. RIMBORSO</b>	Riferimento Carta Qualità/TQRIF	Servizio			
	Art. 27 TQRIF	<b>Modalità rateizzazione</b>		Link a cui recuperare le informazioni sulle modalità di rateizzazione	Indicare le modalità di rateizzazione previste ( TQRIF prevede almeno che siano garantite le seguenti ulteriori rateizzazioni rispetto a quanto già previsto per il pagamento: a) utenti che dichiarino mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00 di essere beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico e/o gas e/o per il settore idrico; b) ulteriori utenti che 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. 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. Indicare comunque il tempo eventualmente previsto dal regolamento comunale vigente).

<b>DEGLI IMPORTI NON DOVUTI</b>		<b>Importo minimo della rata €</b>		<i>Indicare l'importo previsto in caso di rateizzazione ( TQRIF prevede che l'importo della singola rata non potrà essere inferiore ad una soglia minima pari a cento (100) euro , fatta salva la possibilità per il singolo gestore di praticare condizioni di rateizzazione migliorative indipendentemente dall'importo dovuto). Indicare comunque il tempo eventualmente previsto dal regolamento comunale vigente.</i>
	Art. 26 TQRIF	<b>Rettifica/Rimborso degli importi non dovuti</b>	<i>Link a cui recuperare le informazioni in merito</i>	<i>Indicare le Modalità e tempo di rettifica degli importi non dovuti ( TQRIF prevede che qualora le verifiche eseguite a seguito della richiesta scritta di rettifica evidenzino un credito a favore dell'utente, il gestore procede a rimborsare l'importo erroneamente addebitato senza ulteriori richieste da parte dell'utente, attraverso: a) detrazione dell'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile; b) rimessa diretta, nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore a quanto addebitato nel documento di riscossione . Indicare comunque il tempo eventualmente previsto dal regolamento comunale vigente).</i>
			<b>Tempo previsto per il rimborso in giorni</b>	<i>Indicare il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta scritta di rettifica/rimborso inviata dall'utente e la data di accredito della somma addebitata (TQRIF prevede max 120 giorni lavorativi . Indicare comunque il tempo eventualmente previsto dal regolamento comunale vigente.)</i>

<b>SERVIZI SVOLTI DIRETTAMENTE DAL COMUNE, ULTERIORI A QUELLI DEL GESTORE INDUSTRIALE</b>	<b>Tipologia di servizio</b>	<b>Descrizione del servizio svolto</b>	<b>NOTE DI COMPILAZIONE</b>

Approvato e sottoscritto

Il Presidente

F.to Presidente Francesca Lucchi

Il Direttore

F.to Ing. Vito Belladonna

---

## RELAZIONE DI PUBBLICAZIONE

La suesesa deliberazione:

ai sensi dell'art. 124 del D.Lgs. 18 agosto 2000 n. 267, viene oggi pubblicata all'Albo Pretorio per quindici giorni consecutivi (come da attestazione)

Bologna, 25 gennaio 2023

Il Direttore

F.to Ing. Vito Belladonna