

Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani



COMUNE DI MONTE ROMANO – in qualità di Gestore delle tariffe e rapporto con gli utenti e Gestore dello spazzamento e lavaggio strade



GRUPPO BARBATO HOLDING S.R.L.- in qualità di Gestore della raccolta e trasporto rifiuti(compresa gestione del Centro comunale di raccolta/ Isola ecologica)

Approvato con deliberazione della Giunta Comunale n. 136 del 27/12/2022

SOMMARIO

Sommario

Premessa

Art. 1 Definizioni

Art. 2 Informazioni generali

Art. 3 Ambiti di applicazione

Art. 4 Principi fondamentali

Art. 5 Obblighi di servizio

Art. 6 Mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità

Art. 7 Modalità di svolgimento del servizio di gestione dei rifiuti urbani

Art. 8 Standard generali di qualità contrattuale e tecnica

- Art. 9 Obblighi di registrazione e comunicazione

All. 1 Standard generali di qualità contrattuale e tecnica

All. 2 Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica

Premessa

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

Ai sensi dell'art. 3 Allegato A del TQRIF l'ETC -Comune di Monte Romano ha posizionato la gestione del Comune nello Schema III- Livello qualitativo intermedio (Delibera di C. C. n. 5 del 28/04/2022).

La Carta contiene, con riferimento a ciascun servizio, l'indicazione degli obblighi di servizio, degli indicatori e relativi standard di qualità contrattuale e tecnica previsti dall'Autorità.

Gli obblighi di servizio e gli standard generali di qualità contrattuale e tecnica applicabili allo schema regolatorio di riferimento sono riportati, rispettivamente, nell'Allegato 1 e 2 alla presente Carta.

Di seguito si presenta una descrizione generale delle modalità di effettuazione dei servizi di igiene urbana che interessano il territorio comunale.

La divulgazione della Carta della Qualità dei Servizi avviene tramite pubblicazione online sui seguenti siti web:

[https://www.comune.monteromano.vt.it/;](https://www.comune.monteromano.vt.it/)

[https://www.gruppobarbatoholding.it/;](https://www.gruppobarbatoholding.it/)

Art. 1 - Definizioni

- **attivazione** è l'avvio del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani;
- **attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti** comprende le operazioni di: *i*) accertamento, riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento ovvero l'attività di fatturazione); *ii*) 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** è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (**ARERA**);
- **Carta della qualità:** è il documento, redatto in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati gli obblighi e i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani;
- **Centro di raccolta** è la struttura conforme ai requisiti di cui al decreto del Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare 8 aprile 2008;
- **cessazione del servizio** è la decadenza dei presupposti per il pagamento della tariffa e la contestuale disattivazione del servizio nel caso di raccolta domiciliare o di raccolta stradale e di prossimità con accesso controllato, a seguito della comunicazione attestante la data in cui è intervenuta tale cessazione;
- **contenitore sovra-riempito** è il contenitore il cui volume risulta saturato, impedendo ulteriori conferimenti da parte degli utenti;
- **D.M. 20 aprile 2017** è 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.P.R. 158/1999** è il decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158;
- **decreto del Presidente della Repubblica 445/00** è il decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, recante "*Disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa*";
- **decreto legislativo 116/2020** è 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 152/2006** è il decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, recante "*Norme in materia ambientale*" e s.m.i.;
- **decreto-legge 41/2021** è 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** è il non corretto svolgimento del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ovvero dei singoli servizi che lo compongono che provoca disagi all'utente o interruzioni del servizio senza, tuttavia, generare situazioni di pericolo per l'ambiente, le persone, o le cose;
- **documento di riscossione** è l'avviso o invito di pagamento, oppure la fattura, trasmesso/a all'utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dei singoli servizi che lo compongono;
- **Ente di governo dell'Ambito** è il soggetto istituito ai sensi del decreto-legge 13 agosto 2011, n. 138;
- **Ente territorialmente competente** (in seguito **Comune**) è l'Ente di governo dell'Ambito, laddove costituito ed operativo, o, in caso contrario, la Regione o la Provincia autonoma o altri enti competenti secondo la normativa vigente; dal momento che la Regione Lombardia si è avvalsa della facoltà prevista dall'art. 200, comma 7, del D.lgs. 152/2006 (o TUA) di adottare «modelli alternativi o in deroga al modello degli Ambiti Territoriali Ottimali» (ATO), avendo dimostrato l'adeguatezza del piano regionale di gestione dei rifiuti rispetto agli obiettivi strategici previsti dal Legislatore, l'Ente territorialmente competente tenuto alla predisposizione del piano economico finanziario e alla definizione degli

- adempimenti connessi alla qualità del servizio di cui alla presente Carta della qualità è il Comune.
- **gestione** è l'ambito tariffario, ovvero il territorio, comunale o sovra-comunale, sul quale si applica la medesima tariffa (sia essa TARI o tariffa corrispettiva);
 - **gestore** è il soggetto che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero i singoli servizi che lo compongono, ivi inclusi i Comuni che gestiscono in economia. Non sono considerati gestori i meri prestatori d'opera, ossia i soggetti come individuati dall'Ente territorialmente competente che, secondo la normativa di settore, sono stabilmente esclusi dall'obbligo di predisporre il Piano Economico Finanziario;
 - **giorno lavorativo** è il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;
 - **interruzione del servizio** è il servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto programmato e non ripristinato entro il tempo di recupero;
 - **legge 147/13** è 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** è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti;
 - **operatore di centralino**: è la persona in grado di raccogliere le informazioni necessarie per attivare il servizio di pronto intervento e di impartire al chiamante le istruzioni per tutelare la sua ed altrui sicurezza;
 - **prestazione** è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni lavoro o intervento effettuato dal gestore su richiesta;
 - **Programma delle attività di raccolta e trasporto**: documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di raccolta e trasporto all'interno della gestione di riferimento;
 - **Programma delle attività di spazzamento e lavaggio**: documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade all'interno della gestione di riferimento;
 - **reclamo scritto**: è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'Associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati e delle segnalazioni per disservizi;
 - **richiesta di attivazione del servizio**: è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia di attivazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;
 - **richiesta di variazione e di cessazione del servizio**: è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia rispettivamente di variazione e di cessazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;
 - **richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati**: è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, anche per via telematica, con la quale l'utente esprime, in relazione ad importi già pagati o per i quali è stata richiesta la rateizzazione, lamentele circa la non correttezza degli importi addebitati;
 - **rifiuti urbani**: sono i rifiuti di cui all'articolo 184, comma 2, del decreto legislativo 152/06 e s.m.i.;
 - **TQRIF** è il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani, di cui all'Allegato A alla deliberazione 18 gennaio 2022, 15/2022/R/RIF;
 - **segnalazione per disservizio**: comunicazione di un disservizio effettuata tramite servizio telefonico, posta inclusa la posta elettronica, o sportello (fisico e *online*), ove previsto;
 - **servizio di ritiro dei rifiuti su chiamata** è il servizio di raccolta domiciliare dei rifiuti urbani che per natura o dimensione non sono compatibili con le modalità di raccolta domiciliare o stradale e di prossimità adottate ordinariamente nella gestione, quali, ad esempio, i rifiuti ingombranti, i RAEE, sfalci e potature;

- **servizio integrato di gestione** comprende il complesso delle attività volte ad ottimizzare la gestione dei rifiuti urbani (indipendentemente dalla classificazione che assumono durante il loro percorso) vale a dire: l'attività di raccolta e trasporto; l'attività di trattamento e smaltimento; l'attività di trattamento e recupero; l'attività di spazzamento e lavaggio delle strade, nonché l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti;
- **servizio telefonico**: è il servizio telefonico che permette all'utente di mettersi in contatto con il proprio gestore per richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, e per ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- **sportello fisico**: è un punto di contatto sul territorio, che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- **sportello online**: è la piattaforma *web* che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- **TARI** è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, commi 639 e 651, della legge 147/13, comprensiva sia della TARI determinata coi criteri presuntivi indicati nel d.P.R. 158/99 (TARI presuntiva) sia della TARI determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99 (tributo puntuale);
- **tariffa corrispettiva** è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, comma 668, della legge 147/13;
- **tariffazione puntuale** è la tariffa corrispettiva o il tributo puntuale istituito ai sensi dell'articolo 1, comma 651, legge 147/13 ove la TARI sia determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99;
- **tempo di recupero** è il tempo entro cui il servizio non espletato puntualmente può essere effettuato senza recare una effettiva discontinuità all'utente;
- **TITR**: è 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;
- **utente** è la persona fisica o giuridica che è o che sarà intestataria del documento di riscossione;
- **utenza** è l'immobile o l'area soggetta a tariffazione come definita all'articolo 2, comma 1, lettera c), del D.M. 20 aprile 2017;
- **variazione del servizio** è la modifica dei presupposti per il pagamento della tariffa. Rientrano nella variazione del servizio anche le fattispecie disciplinate dall'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06.

Art. 2 - Informazioni generali

La Carta dei Servizi, introdotta dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 rubricata "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", rappresenta il documento volto alla tutela dei diritti dei consumatori, con il quale ogni ente erogatore di servizi assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza.

Con Deliberazione 18 gennaio 2022, n. 15/2022/R/RIF, l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: ARERA) – in forza dell'art. 1, co. 527 della L. 205/2017 – ha approvato il *Testo unico per la regolazione della Qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani* (di seguito: TQRIF) che, all'art. 5, obbliga l'adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani per ciascuna gestione.

La Carta della qualità è il documento, redatto in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati gli obblighi e i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e Gestori del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

La Carta della qualità:

- individua i principi fondamentali cui devono attenersi i Gestori nella gestione del servizio rifiuti urbani;
- definisce il rapporto tra i Gestori e gli utenti per quanto riguarda i diritti di partecipazione ed informazione di questi;
- definisce le procedure di reclamo attivabili da parte degli utenti stessi.

Inoltre:

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

2.1. - Periodo di validità

La Carta è valida fino alla decorrenza del nuovo affidamento, nel rispetto del principio di continuità del servizio pubblico di gestione dei rifiuti urbani. Anche prima della scadenza, tuttavia, è soggetta a revisione ed aggiornamento qualora si verificano modifiche normative e/o organizzative che si riflettano sul suo contenuto, sulle modalità di erogazione dei servizi e sui relativi standard di qualità. I gestori si impegnano a dare comunicazione agli utenti di eventuali modifiche mediante avviso sui propri siti internet e/o attraverso la documentazione allegata al primo documento di riscossione utile.

2.2 – Soggetti Gestori

I servizi erogati, che rientrano nell'ambito di applicazione delle normative di settore (a partire innanzitutto dal D.Lgs. 152/06 e s.m.i.), della specifica regolazione di ARERA¹ (ai sensi della Legge n.205 del 27 dicembre 2017)e, a livello locale, dello specifico Regolamento Comunale, comprendono in sintesi le seguenti attività

- Attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti
- Attività di raccolta e trasporto
- Attività di spazzamento e lavaggio delle strade
- Attività di gestione Centro di Raccolta Rifiuti
- Attività di ritiro dei rifiuti su chiamata
- Altri servizi accessori, quali pulizia delle aree verdi, raccolta rifiuti abbandonati

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è il Comune di Monte Romano.

Il gestore della raccolta e trasporto (compresa gestione del Centro di raccolta -Isola ecologica) è la società Gruppo Barbato Holding s.r.l..

Il gestore dello spazzamento, manuale e meccanico, e del lavaggio delle strade è il Comune di Monte Romano.

2.3 Contatti dei Gestori

Comune di Monte Romano

Piazza Plebiscito 2 01010 Monte Romano (VT)

Tel. 0766 860021

Numero Verde 800 699 756

ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO

Tutti i giorni esclusi sabato e festivi:

dalle ore 10.30 - 13.00

Martedì e giovedì anche pomeriggio

dalle ore 16.00 - 18.00

mail: tributi@comune.monteromano.vt.it

pec: protocollo@pec.comune.monteromano.vt.it
tributi@pec.comune.monteromano.vt.it

Gruppo Barbato Holding S.rl.

Sede Legale: Strada Provinciale Casaluce-Teverola 21 – Teverola (CE)
Tel.

Sede Operativa e sportello: Loc. Rimessa Nuova snc

Monte Romano (VT)

Numero Verde 800 699 756

ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO

Dal Lunedì al Sabato : 9.00 – 12.00

Mail: info@gruppobarbatoholding.it

Pec: gruppobarbatoholding@pec.it

Cell. : [334 3333666](tel:3343333666)

2.4 -Dove trovare la carta della qualità dei servizi

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

- richiesta gratuitamente presso lo sportello Tributi del Comune di Monte Romano;
- scaricata dai siti web istituzionali del Comune di Monte Romano ([www.comune.monteromano.vt.it-Portale trasparenza servizio rifiuti](http://www.comune.monteromano.vt.it-Portaletrasparenza servizio rifiuti)) e della società Gruppo Barbato Holding s.r.l. (www.gruppobarbatoholding.it).

Art. 3 - Ambiti di applicazione

Sono tenuti al rispetto delle disposizioni contenute nella presente Carta tutti i gestori del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, relativamente agli utenti domestici e non domestici del servizio medesimo.

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

- a) il Comune di Monte Romano in qualità di gestore dell'attività di gestione e tariffe e rapporto con gli utenti per le prestazioni inerenti:
 - I. all'attivazione, variazione o cessazione del servizio
 - II. ai reclami, alle richieste scritte di informazioni attinenti alla TARI
 - III. alle richieste di rettifica degli importi addebitati
 - IV. ai punti di contatto con l'utente quali, gli sportelli fisici, lo sportello online ed il servizio telefonico
 - V. alle modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti;
- b) Gruppo Barbato Holding S.rl Onlus in qualità di gestore della raccolta - trasporto e del Centro di raccolta comunale per le prestazioni inerenti:
 - I. ai reclami, alle richieste scritte di informazioni attinenti alle attività di propria competenza
 - II. al ritiro dei rifiuti su chiamata
 - III. agli interventi per disservizi e per la consegna e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare
 - IV. alle disposizioni relative alla continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto e di spazzamento e lavaggio delle strade
 - V. alla sicurezza del servizio;
- c) il Comune di Monte Romano in qualità di gestore dello spazzamento e lavaggio strade per le prestazioni inerenti:

- I. ai reclami, alle richieste scritte di informazioni attinenti alle attività di propria competenza
- II. alle disposizioni relative alla continuità e regolarità del servizio di spazzamento manuale delle strade.

Qualora un gestore riceva reclami e/o richieste riguardanti attività svolte da un altro gestore che opera nello stesso ambito tariffario, è tenuto a inoltrare la richiesta/reclamo al gestore competente entro cinque (5) giorni lavorativi.

Art. 4 - Principi fondamentali

4.1 - Eguaglianza

Il Gestore, nell'erogazione del Servizio di gestione dei rifiuti urbani, rispetta il principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi. Nell'erogazione dei servizi non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione e opinione politica. Viene inoltre garantita la parità di trattamento del servizio prestato fra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie di utenti, nei limiti resi possibili dalle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale gestito. Il Gestore presta una particolare attenzione/adotta particolari iniziative nell'erogazione dei servizi, nei confronti dei soggetti disabili, nonché degli anziani e di appartenenti a fasce sociali deboli.

4.2 - Imparzialità

Il Gestore adotta nei confronti degli utenti un comportamento ispirato a criteri di obiettività, giustizia, etica e trasparenza nell'erogazione dei servizi. A parità di condizioni tecniche e nell'ambito di zone omogenee è quindi garantita l'uniformità dei servizi, che sono preventivamente stabiliti e regolati dal Contratto di appalto.

4.3 - Sostenibilità, efficacia ed efficienza del servizio

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

4.4 - Coinvolgimento degli utenti e incentivi

Per una migliore gestione dei rifiuti il Comune adotta ogni misura atta al coinvolgimento attivo degli utenti in tutte le fasi della gestione stessa. Possono essere previsti quindi l'incentivazione delle persone, associazioni, aziende, scuole che si siano particolarmente distinte nel favorire le iniziative delle raccolte differenziate dei rifiuti urbani, quali:

- attestati di benemerenzza, conferiti di norma annualmente, sulla base dei rendiconti periodici della raccolta differenziata, a riconoscimento delle iniziative più meritevoli e dell'impegno profuso;
- premi materiali, da distribuirsi in occasioni di particolari campagne di lancio e sensibilizzazione dell'iniziativa.

4.5 - Informazioni e comunicazioni agli utenti

Il Comune di Monte Romano garantisce la più ampia ed immediata informazione agli utenti, in relazione alle tematiche di interesse. Tale informazione deve essere esaustiva, chiara e trasparente. Il Comune, con il supporto del/i gestore/i, persegue l'attuazione di programmi di educazione e di informazione ambientale per garantire la partecipazione degli utenti, per far crescere una consapevolezza diffusa sull'ambiente, per ottenere la piena collaborazione dei cittadini nella gestione dei rifiuti e in generale della conservazione dell'ambiente; in tali programmi possono essere opportunamente coinvolte le istituzioni scolastiche e le associazioni ambientaliste e culturali. Si prevede inoltre la raccolta e valutazione, anche tramite campionamenti statistici, dei giudizi e delle proposte dei cittadini riguardo la qualità del servizio di gestione dei rifiuti.

4.6 - Continuità del servizio di igiene urbana

I servizi contemplati nella presente Carta della qualità sono da considerarsi ad ogni effetto servizi pubblici, costituendo quindi attività di pubblico interesse e non possono essere sospesi o abbandonati, salvo casi di forza maggiore. Il Comune di Monte Romano si impegna a garantire pertanto la continuità e regolarità dei servizi di igiene urbana, avvalendosi degli uffici che consentono di controllare e monitorare lo svolgimento

regolare delle azioni programmate dal gestore. In caso di astensione dal lavoro del personale per sciopero, il Comune si impegna altresì al rispetto delle norme di legge, fornendo la dovuta informazione agli utenti prima dell'inizio dello sciopero, nelle forme adeguate, dei modi, tempi ed entità di erogazione dei servizi nel corso dello stesso e delle misure per la loro riattivazione, anche tenuto conto delle disposizioni previste ai sensi del TITR e del TQRIF in relazione alla:

- i) continuità e regolarità dei servizi di raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio delle strade;
- ii) sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

4.7 Privacy

Tutti i dati personali (comuni identificativi, particolari e/o giudiziari) comunicati ai gestori sono trattati esclusivamente per finalità istituzionali nel rispetto delle prescrizioni previste Regolamento 679/2016/UE. Il trattamento dei dati personali avviene utilizzando strumenti e supporti sia cartacei che informatici. Il Titolare del trattamento dei dati personali è il gestore di riferimento. L'Interessato può esercitare i diritti previsti dagli articoli 15, 16, 17, 18, 20, 21 e 22 del Regolamento 679/2016/UE. L'informativa completa redatta ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento 679/2016/UE è reperibile presso gli uffici del gestore competente e consultabile sui rispettivi siti web agli indirizzi: <https://www.comune.monteromano.vt.it/67-notizie/501-privacy-policy> e <https://www.gruppobarbato/privacy->

Art. 5 - Obblighi di servizio

.1 - Attivazione, variazione e cessazione del servizio

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

La richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata dall'utente al Comune entro novanta (90) giorni solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile compilando l'apposito modulo scaricabile dalla sezione dedicata sul sito internet del Comune in modalità anche stampabile ed è inoltre disponibile presso gli sportelli fisici del Comune.

Il modulo può essere trasmesso con le seguenti modalità:

- a mezzo posta, indirizzata a Ufficio Tributi Comune di Monte Romano –Piazza Plebiscito n. 2;
- [via e-mail, indirizzata a \[tributi@comune.monteromano.vt.it\]\(mailto:tributi@comune.monteromano.vt.it\)](mailto:tributi@comune.monteromano.vt.it);
- mediante consegna allo sportello fisico del Comune di Monte Romano, Ufficio Tributi – Piazza Plebiscito 2;
- compilabile online dal seguente indirizzo: <https://www.comune.monteromano.vt.it/67-notizie/600-delibera-arera-15-2022.html>

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

Modalità per la variazione o cessazione del servizio

Le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere inviate al Comune entro novanta (90) giorni solari dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione compilando il modulo appositamente predisposto.

Le modalità di reperimento e di trasmissione dei suddetti moduli sono le medesime del paragrafo precedente.

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

Le richieste di variazione cui all'articolo 238, comma 10, del D.lgs. n. 152/2006 devono essere presentate dalle utenze non domestiche ai sensi del D.L. n. 41/2021 entro il 30 giugno di ciascun anno e i relativi effetti decorrono dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello della comunicazione.

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

Risposta del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti

Il Comune garantisce risposte chiare e comprensibili alle richieste di attivazione, variazione e di cessazione del

servizio, indicando nella stessa i seguenti elementi minimi:

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

Il tempo di risposta alle richieste di attivazione, variazione e di cessazione del servizio, pari a trenta (30) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente da parte del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e la data di invio della risposta scritta del Comune.

.1 - Consegna attrezzature

A seguito dell'iscrizione a ruolo l'utente potrà ritirare le attrezzature necessarie per la corretta separazione dei rifiuti recandosi presso lo sportello comunale preposto negli orari di apertura.

Il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta, pari a cinque (5) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente di attivazione del servizio e la data di consegna delle attrezzature all'utente.

.2 - Reclami, richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati

Classificazione delle richieste scritte dell'utente

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

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 dal presente documento.

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

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

Il modulo per il reclamo scritto e quello per la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati è scaricabile al seguente indirizzo <https://www.comune.monteromano.vt.it/67-notizie/600-delibera-arera-15-2022.html> oppure presso lo sportello fisico del Comune.

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

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

Risposta del gestore

Qualora l'utente indichi nel proprio reclamo, ovvero nella richiesta scritta di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, un recapito di posta elettronica, i gestori come individuati dall'art. 3.2 utilizzano in via prioritaria tale recapito per l'invio della risposta motivata.

I gestori come individuati dall'art. 3.2 formulano risposte motivate, complete, chiare e comprensibili, ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni o di rettifica degli importi addebitati, indicando nella stessa i seguenti elementi minimi:

- a) il riferimento al reclamo scritto, ovvero alla richiesta scritta di informazioni o di rettifica degli importi addebitati;

- b) il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.
- c) Con riferimento al reclamo scritto, nella risposta devono essere riportati, oltre ai suddetti elementi:
- la valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi applicati;
 - la descrizione e i tempi delle eventuali azioni correttive poste in essere dal gestore;
 - l'elenco della eventuale documentazione allegata.

Il tempo di risposta motivata ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni, pari a trenta (30) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore del reclamo scritto o della richiesta scritta di informazioni e la data di invio all'utente della risposta motivata scritta.

Il tempo di risposta motivata alle richieste di rettifica importi addebitati, pari a trenta (30) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore del reclamo scritto o della richiesta scritta di informazioni e la data di invio all'utente della risposta motivata scritta.

.3 Punti di contatto con l'utente

Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e delle attività di spazzamento e lavaggio strade mette a disposizione uno sportello online, raggiungibile al presente **indirizzo <https://www.comune.monteromano.vt.it/67-notizie/600-delibera-arera-15-2022.html>**

Lo sportello on line consente all'utente di inoltrare al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti o al gestore della raccolta e trasporto, ognuno per le attività di propria competenza, reclami, richieste di rettifica e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di attivazione, variazione, e cessazione del servizio, nonché richieste per il ritiro dei rifiuti su chiamata, segnalazioni per disservizi e richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

Il Comune in un'ottica di tutela degli utenti con bassi livelli di digitalizzazione, è dotato di uno sportello fisico a cui l'utente può rivolgersi per richiedere assistenza presso l'ufficio Tributi del Comune di Monte Romano – Piazza Plebiscito n. 2 01010 Viterbo

Tel. 0766 860021

Numero Verde gratuito 800 699756

ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO

Tutti i giorni esclusi sabato e festivi:

dalle ore 10.30 - 13.00

Martedì e giovedì anche pomeriggio

dalle ore 16.00 - 18.00

mail: tributi@comune.monteromano.vt.it

pec: tributi@pec.comune.monteromano.vt.it

protocollo@pec.comune.monteromano.vt.it

Il gestore delle attività di raccolta e trasporto e della gestione del CDR mette a disposizione degli utenti i seguenti canali di contatto:

Gruppo Barbato Holding s.r.l.

Sede Legale: Strada Prov.le Teverola-Casaluce 21 Teverola (CE)

Tel. 081 19042769

Sede Operativa e sportello: Loc. Rimessa nuova snc

Monte Romano (VT)

Numero Verde 800 699 756

ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO

Dal Lunedì al Sabato: 9.00 – 12.00

Mail: info@gruppobarbatoholding.it

Pec: gruppobarbatoholding@pec.it

Cell. : 334 3333666

Gruppo Barbato Holding s.r.l. opera secondo un Sistema di Gestione Integrato (SGI) ed è in possesso delle seguenti certificazioni:

- Qualità: UNI EN ISO 9001
- Ambiente: UNI EN ISO 14001 e Regolamento EMAS 1221/2009

Obblighi di servizio telefonico

Il Comune di Monte Romano, gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, ha attivato il numero verde 800 699 756.

Il servizio telefonico deve consentire all'utente di richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

Il tempo di attesa per il servizio telefonico, pari a duecentoquaranta (240) secondi, è – con riferimento ad una chiamata telefonica – il tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata attraverso l'ausilio di un risponditore automatico e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore.

Il servizio telefonico è attivo nei giorni lavorativi (da lunedì a venerdì) dalle 9:00 alle 13:00 .

Negli orari in cui il servizio non è attivo, è attiva la segreteria telefonica attraverso cui l'utente verrà informato sugli orari di attivazione del servizio o sulle modalità alternative di contatto dell'azienda.

Il tempo di attesa per il servizio telefonico, pari a duecentoquaranta (240) secondi, è – con riferimento ad una chiamata telefonica – il tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata attraverso l'ausilio di un risponditore automatico e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore.

L'indicatore tempo di attesa per il servizio telefonico è pari alla media aritmetica, nel mese considerato, dei tempi di attesa telefonica delle chiamate degli utenti che:

- a) hanno parlato con un operatore o a seguito di una loro richiesta o a seguito di reindirizzamento ad un operatore da parte dei sistemi automatici;
- b) pur avendo richiesto di parlare con un operatore, sono terminate prima dell'inizio della conversazione con l'operatore stesso.

Contenuti informativi minimi dei punti di contatto con l'utente

Il gestore tramite i punti di contatto, ove applicabili in funzione dello schema regolatorio, oltre a quanto disposto dai precedenti articoli, deve altresì consentire all'utente di richiedere informazioni e istruzioni in particolare in merito a:

- a) frequenza, giorni e orari delle raccolte e dello spazzamento e lavaggio delle strade per le zone di interesse;
- b) elenco dettagliato e aggiornato di tutti i rifiuti conferibili ed eventuale calendario dei ritiri istituito dal gestore;
- c) descrizione delle corrette modalità di conferimento;
- d) ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri di raccolta ed elenco dei rifiuti conferibili;
- e) eventuali agevolazioni tariffarie per l'autocompostaggio.

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

Termine per il pagamento

Il termine di scadenza per il pagamento è fissato in almeno venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione del documento di riscossione, con riferimento al pagamento in un'unica soluzione ovvero al pagamento della prima rata, come riportato nel documento di riscossione. Disguidi dovuti ad eventuali ritardi nella ricezione del documento di riscossione saranno in nessun caso imputati all'utente.

Modalità e strumenti di pagamento

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

Il gestore garantisce mette a disposizione dell'utente medesimo il seguente mezzo di pagamento:

- a) Modello F24.
- b) PagoPa
- c) Bonifico bancario

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

Periodicità di riscossione

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto ad inviare almeno una volta all'anno il documento di riscossione secondo le modalità e con i contenuti prescritti ai sensi del TITR, fatta salva la possibilità per il gestore, in accordo con il Comune, 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 dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto a garantire all'utente almeno due rate di pagamento a scadenza semestrale, fermo restando la facoltà del medesimo utente di pagare in un'unica soluzione.

Modalità per la rateizzazione dei pagamenti

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto a garantire la possibilità di ulteriore rateizzazione di ciascuna delle rate di cui al precedente paragrafo:

- a) agli utenti che dichiarino mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/2000 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 dal Comune;
- c) qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni.

L'importo della singola rata non potrà essere inferiore ad una soglia minima pari a cinquanta (50) euro, fatta salva la possibilità per il gestore di praticare condizioni di rateizzazione migliorative indipendentemente dall'importo dovuto.

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.

Le somme relative ai pagamenti delle ulteriori rate possono essere maggiorate:

- a) degli interessi di dilazione non superiori al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea;
- b) degli interessi di mora previsti dalla vigente normativa solo a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento rateizzato.

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

Modalità e tempo di rettifica degli importi non dovuti

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

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

In deroga al precedente punto b), resta salva la facoltà del gestore di accreditare l'importo non dovuto nel

primo documento di riscossione utile nel caso in cui tale importo sia inferiore a cinquanta (50) euro.

Il tempo di rettifica degli importi non dovuti, pari a centoventi (120) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di rettifica inviata dall'utente relativa ad un documento di riscossione già pagato o per il quale è stata richiesta la rateizzazione ai sensi dell'art. 8.4 e la data di accredito della somma erroneamente addebitata.

.5 – Servizi di ritiro su chiamata

Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata

Il Gestore garantisce all'utente il ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio con le modalità ed i limiti definiti dalla presente carta della qualità.

Ai sensi dell'articolo 29 punto 4 del TQRIF, In deroga a quanto disposto dai commi 29.1 e 29.2, preso atto che è presente sul territorio comunale un centro di raccolta operativo, è ATTIVO il servizio di raccolta porta a porta ingombranti su richiesta con le seguenti modalità:

Numero di pezzi ad utente conferibili all'anno: 10 ovvero 400 Kg.

Il servizio potrà essere richiesto previa prenotazione al numero 334 3333666.

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

Ai fini del calcolo dell'indicatore non si considerano le prenotazioni personalizzate su richiesta dell'utente con data di ritiro successiva a quella proposta dal gestore.

.6 – Interventi per disservizi e per riparazioni delle attrezzature per la raccolta domiciliare

Modalità per la segnalazione di disservizi e la presentazione delle richieste di riparazione

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

La richiesta di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare può essere presentata dall'utente al gestore della raccolta e trasporto, a mezzo posta, via e-mail, mediante sportello online e fisico, ove previsto, o tramite il servizio telefonico.

Il tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi, pari a cinque (5) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra il momento in cui il gestore della raccolta e trasporto, ovvero il gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade, riceve la segnalazione da parte dell'utente e il momento in cui viene risolto il disservizio.

Il tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi è differenziato, in funzione della necessità di effettuare un sopralluogo.

Il tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della raccolta e trasporto della richiesta dell'utente e la data di riparazione, ovvero di sostituzione dell'attrezzatura ed è pari a:

- a cinque (5) giorni lavorativi senza sopralluogo
- a dieci (10) giorni lavorativi con sopralluogo.

.7 Programma delle attività di raccolta e trasporto

Sul sito istituzionale del Gestore e del Comune è reperibile il Programma delle attività di raccolta e trasporto (predisposto dal Gestore competente), da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada/via della gestione e su base giornaliera, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività e la frazione di rifiuto

oggetto di raccolta. Tale strumento consente l'individuazione dei servizi espletati puntualmente rispetto a quelli pianificati, anche ai fini dell'eventuale registrazione delle interruzioni. Eventuali aggiornamenti sostanziali al Programma, che comportino modifica delle frequenze di raccolta, finalizzate a migliorare efficienza, efficacia ed economicità nello svolgimento delle attività, devono essere accettate dal Comune su proposta del Gestore, nonché tempestivamente comunicate all'utenza secondo gli strumenti di comunicazione previsti dal presente documento; eventuali variazioni di rilievo nelle condizioni di erogazione del servizio, devono essere comunicate all'utenza interessata, nelle modalità previste dal TITR;

5.9 – Continuità e regolarità dei servizi di raccolta e trasporto

Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto

Ogni attività pianificata e non svolta dal Gestore, secondo i programmi di cui ai paragrafi precedenti, deve essere effettuata entro il tempo di recupero per non generare un'interruzione del servizio. Il tempo di recupero viene differenziato sulla base del tipo di servizio, delle caratteristiche della zona interessata e sul numero di utenze potenzialmente coinvolte come di seguito specificato:

Il tempo di recupero del servizio di raccolta domiciliare non eseguito puntualmente è pari a: ventiquattro (24) ore.

L'inizio dell'interruzione del servizio di raccolta coincide con il termine del tempo di recupero. Il Gestore individua, inoltre, le cause di interruzione del servizio, che possono essere riferite a:

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

Per le interruzioni le cui cause rientrano nelle classi di cui alle lettere a) e b), il gestore documenta la causa dell'interruzione. Nel caso di indisponibilità degli impianti di trattamento, l'Ente territorialmente competente verifica l'effettiva mancanza di responsabilità del gestore della raccolta e trasporto sulla base di quanto previsto dal Contratto di servizio, anche con riferimento all'utilizzo da parte del gestore di tutta la capacità di deposito disponibile.

5.10 Programma delle attività di spazzamento e lavaggio strade

Sul sito istituzionale del Comune - Gestore competente è riportato un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio da cui è possibile evincere, per ciascuna strada, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività. Tale strumento consente l'individuazione dei servizi espletati puntualmente rispetto a quelli pianificati, anche ai fini dell'eventuale registrazione delle interruzioni. Eventuali aggiornamenti sostanziali, che comportino modifica delle frequenze di spazzamento/lavaggio, finalizzate a migliorare efficienza, efficacia ed economicità nello svolgimento delle attività, devono essere tempestivamente comunicate all'utenza secondo gli strumenti di comunicazione previsti dal presente documento. Eventuali variazioni di rilievo nelle condizioni di erogazione del servizio, devono essere comunicate all'utenza interessata, nelle modalità previste dal TITR.

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

Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade

Ogni attività pianificata e non svolta dal Gestore, secondo i programmi di cui ai paragrafi precedenti, deve essere effettuata entro il tempo di recupero per non generare un'interruzione del servizio. Il tempo di recupero viene differenziato sulla base del tipo di servizio, delle caratteristiche della zona interessata e sul numero di utenze potenzialmente coinvolte come di seguito specificato:

Il tempo di recupero del servizio di spazzamento e lavaggio strade non eseguito puntualmente è pari a:

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

L'inizio dell'interruzione del servizio di raccolta coincide con il termine del tempo di recupero. Il Gestore individua, inoltre, le cause di interruzione del servizio, che possono essere riferite a:

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

Per le interruzioni le cui cause rientrano nelle classi di cui alle lettere a) e b), il gestore documenta la causa dell'interruzione.

Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade

La puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade meccanizzati è pari al rapporto tra i servizi effettuati nel rispetto dei tempi previsti dal Programma delle attività di spazzamento e lavaggio e i servizi programmati.

Ai fini del calcolo dell'indicatore, i servizi effettuati e quelli pianificati sono espressi in chilometri lineari.

5.12 Sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani

Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani

Per le segnalazioni di situazioni di pericolo inerenti al servizio, è disponibile un numero verde gratuito dedicato raggiungibile 24 ore su 24, sia da rete fissa, che da rete mobile, con passaggio diretto, anche mediante trasferimento della chiamata, a un operatore di pronto intervento o un risponditore automatico con opzione di scelta del servizio cui è riferita la chiamata tramite tastiera purché esclusivamente attinente a servizi di pronto intervento.

Il servizio di Pronto Intervento può essere attivato esclusivamente per la risoluzione delle seguenti casistiche:

- rimozione di rifiuti abbandonati, laddove presentino profili di criticità in tema di sicurezza, ovvero ostacolino la normale viabilità o generino situazioni di degrado o impattino sulle condizioni igienico- sanitarie.

Il Comune individua nel personale afferente alla Polizia Locale ed all'Amministrazione Comunale gli unici soggetti titolati all'attivazione del servizio di Pronto Intervento.

Tempo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento

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

Ai fini del calcolo dell'indicatore, il gestore della raccolta e trasporto classifica le chiamate per pronto intervento, secondo la seguente articolazione:

- a) richieste di pronto intervento per la rimozione di rifiuti abbandonati, laddove presentino profili di criticità in tema di sicurezza, ovvero ostacolino la normale viabilità o generino situazioni di degrado o impattino sulle condizioni igienico-sanitarie;

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.

Art. 6 Mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità e Piano dei controlli sul riempimento e corretto funzionamento dei contenitori stradali

6.1 Poiché nel territorio comunale la raccolta stradale e di prossimità è residuale e riguarda soltanto frazioni di rifiuti quali pile e farmaci scaduti pari a ad un numero complessivo di 3 contenitori, si ritiene non applicabile la Mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità e Piano dei controlli sul riempimento e corretto funzionamento dei contenitori stradali.

Ogni aggiornamento che comporti modifica sostanziale alla mappatura sarà tracciato a cura del Gestore e tempestivamente comunicato all'utenza secondo gli strumenti di comunicazione previsti dal presente documento .

Art. 7 – Modalità di svolgimento del servizio di gestione dei rifiuti urbani

7.1 Le raccolte domiciliari porta a porta

I servizi di raccolta porta a porta, trasporto e recupero delle frazioni differenziate, sono rivolti a tutte le utenze secondo le modalità di seguito illustrate. Anche per queste raccolte i rifiuti devono essere di norma conferiti dagli utenti a bordo strada secondo le modalità previste per ogni tipologia, esclusivamente nei giorni previsti per il ritiro e in base alla fascia oraria indicata nel Calendario comunale (non prima dell'orario del giorno precedente a quello stabilito della raccolta indicato nel Calendario comunale, e non oltre l'orario indicato del giorno di raccolta).

Il servizio è effettuato per tutto l'anno con la frequenza riportata di seguito per ciascuna frazione; gli utenti che utilizzino per l'esposizione dei rifiuti bidoncini, bidoni carrellati o altri contenitori riutilizzabili devono tempestivamente ritirarli dopo lo svuotamento e curarne la periodica pulizia; - il materiale contenente frazioni estranee non è raccolto da parte del gestore del servizio. Gli operatori appongono un adesivo riportante la dicitura "sacco non ritirato in quanto non conforme".

Si riporta la frequenza di servizio stabilita dal contratto vigente.

RACCOLTA	FREQUENZA
RUR (Secco Indifferenziato)	Settimanale
Umido (Forsu)	Bisettimanale-Trisettimanale (periodo estivo)
Vetro e Lattine	Settimanale
Carta e Cartone	Settimanale
Imballaggi in Plastica	Settimanale

I servizi sono svolti in fascia oraria diurna, gli orari di esposizione dei rifiuti al pubblico servizio sono riportati sul calendario annuale.

I calendari annuali, con tutte le informazioni inerenti i servizi, sono distribuiti a tutti i cittadini.

Le informazioni in merito ai servizi di raccolta sono inoltre disponibili tramite i seguenti canali:

- sito istituzionale www.comune.monteromano.vt.it

7.2 Il Centro Comunale di Raccolta Rifiuti

E' a disposizione dell'utenza il Centro di raccolta comunale (Isola ecologica), la dislocazione geografica dei quali, nonché i relativi orari e giorni di apertura sono definiti in accordo con le Amministrazioni Comunali del territorio servito, secondo criteri di efficacia, efficienza, razionalizzazione e ottimizzazione. Il servizio di gestione delle suddette aree attrezzate è integrazione e complemento indispensabile al servizio di raccolta domiciliare. In queste aree, gli utenti hanno la possibilità di conferire, in funzione della capacità ricettiva della struttura, tutte o alcune delle seguenti tipologie di rifiuti caratterizzate da una produzione esigua o discontinua, per le quali non sarebbe efficace ed efficiente organizzare un servizio di raccolta domiciliare, quali ad esempio ferro, legno, toner, oli vegetali, oli minerali, accumulatori al piombo, pile esauste, contenitori etichettati t e/o f, rifiuti elettrici ed elettronici, neon, ed inerti. Durante gli orari di apertura il centro di raccolta è presidiato da almeno un operatore per la verifica del diritto al conferimento e alla correttezza dello stesso, per l'assistenza necessaria all'utenza, l'espletamento degli adempimenti di registrazione previsti dalla legge, l'attività di pulizia (delle aree interne ed esterne), la manutenzione ordinaria e l'assistenza al ritiro da parte degli addetti. E' obbligo del gestore garantire la fruibilità e disponibilità dei contenitori di raccolta dei rifiuti negli orari di apertura di ciascuna struttura.

Il conferimento dei rifiuti presso il centro di raccolta comunale deve essere effettuato nei giorni ed orari come riportato nel Calendario delle raccolte a disposizione delle utenze e scaricabile dal sito web del Comune e del gestore.

7.3 Altre raccolte

Nel territorio comunale sono inoltre attive altre raccolte per specifiche tipologie di rifiuti pericolosi di origine domestica, quali: pile, farmaci scaduti o inutilizzati.

PILE : Per le pile la raccolta avviene mediante contenitori appositi distribuiti sul territorio comunale o presso il Centro di Raccolta comunale.

FARMACI: Per i farmaci (facendo attenzione a separare prima scatola e foglietto informativo) la raccolta avviene in contenitore apposito presente presso la farmacia. La vuotatura è effettuata con frequenza sufficiente al fine di assicurare la continuità del servizio alle utenze e comunque su chiamata a riempimento dei contenitori. Al termine della raccolta l'operatore incaricato provvede allo scarico presso impianto di destino autorizzato.

RACCOLTA OLI VEGETALI ESAUSTI: Bisogna raccogliere l'olio vegetale con bottigliette in plastica e portarlo al Centro di Raccolta comunale. Cosa può essere raccolto: olio e grassi derivati da frittura e olio da conservazione di cibi in scatola (tonno, funghi etc.) Cosa non può essere raccolto: acque di lavaggio, olio sintetico da motore, residui di alimenti.

INDUMENTI USATI Le scarpe e gli abiti usati vanno conferiti direttamente presso il Centro di raccolta comunale.

7.4 Lo spazzamento e lavaggio stradale

Sul sito www.comune.monteromano.vt.it è possibile scaricare il programma annuale del servizio di spazzamento e lavaggio strade.

PULIZIA MECCANIZZATA E MANUALE DELLE STRADE E AREE PUBBLICHE E SERVIZI ACCESSORI.

Spazzamento meccanizzato combinato-

La pulizia meccanizzata combinata delle strade, delle piazze, dei parcheggi, delle aree pubbliche o ad uso

pubblico, compresi i bordi di aiuole spartitraffico, rotatorie e simili, è effettuata con autospazzatrice. I suddetti servizi riguardano tutto il territorio comunale, e sono effettuati in maniera periodica e programmata per zone comunali (zona centrale e zona esterna). L'uomo a piedi di supporto alla spazzatrice interviene sui marciapiedi e in quegli spazi che, per le ridotte dimensioni, non siano accessibili alla spazzatrice, provvedendo a spostare sulla sede stradale il relativo materiale. Al termine degli interventi di pulizia, le aree di cui sopra devono risultare sgombre da detriti, foglie, carte, bottiglie, lattine e rifiuti di qualsiasi genere. Durante le operazioni di pulizia, sono adottati tutti gli accorgimenti necessari per evitare di sollevare polvere, produrre eccessivi livelli di rumorosità ed arrecare ingiustificati disagi all'utenza.

Lo spazzamento meccanizzato preventivo e successivo, in occasione manifestazioni e/o iniziative con occupazione di suolo pubblico è effettuato in periodo diurno ed evitando il passaggio dell'autospazzatrice sulle strade a maggior traffico negli orari di punta.

Spazzamento manuale: Le superfici pubbliche o ad uso pubblico su tutto il territorio comunale sono sottoposte ad interventi di pulizia manuale finalizzati a garantire condizioni permanenti di igiene e decoro. Il servizio di spazzamento manuale comprende:

- La pulizia dei marciapiedi, parcheggi, sedi stradali, caditoie stradali e banchine stradali entro un limite di tre metri dalla sede stradale;
- La rimozione di deiezioni canine dalle aree e superfici sopra indicate e l'asporto di eventuali depositi di guano;
- Rimozione delle carogne di volatili, topi e altri piccoli roditori;
- Il prelievo dalle superfici sopra indicate di siringhe abbandonate;
- La rimozione di piccole quantità di rifiuti dispersi sul territorio.

Nell'effettuazione del servizio di pulizia manuale è compresa la vuotatura dei cestini porta rifiuti posizionati su tutto il territorio comunale, con sostituzione a cura del gestore dei sacchi in essi contenuti. I suddetti servizi sono effettuati in maniera periodica e programmata per zone comunali (zone esterne e zona centrale). Il servizio è eseguito da un operatore ecologico, al quale spetta il servizio di pulizia manuale delle vie, strade, marciapiedi, aiuole di limitate dimensioni limitrofe alle strade e marciapiedi, piazze nonché la vuotatura dei cestini portarifiuti, secondo uno specifico programma di lavoro settimanale. Al termine degli interventi di pulizia, le aree risultano sgombre da detriti, foglie, carte, bottiglie, lattine e rifiuti di qualsiasi genere.

7.5 Raccolte non ordinarie

In occasione di manifestazioni e/o iniziative con occupazione di suolo pubblico, il gestore colloca idonei contenitori per la raccolta delle tipologie di rifiuto in esse prodotte e provvede al loro regolare svuotamento, nonché al conferimento dei rifiuti raccolti presso i consueti impianti di recupero/smaltimento. La collocazione di detti contenitori avviene nei tempi, nei giorni e con le modalità concordate di volta in volta con l'ufficio tecnico comunale.

7.6 Indicazioni di comportamento

Si riportano di seguito alcune indicazioni generiche di comportamento per gli utenti del servizio:

Usare sempre i cestini stradali per lo scopo per cui sono destinati e solo per piccoli rifiuti, quindi non conferirvi i sacchetti di rifiuti domestici;

- Non abbandonare alcun rifiuto su strade e territorio;
- Nelle passeggiate con il cane utilizzare apposita attrezzatura, sacchetti o palette, per l'immediata rimozione delle deiezioni, che devono essere depositate nei cestini porta rifiuti;
- Collaborare alla riduzione dei rifiuti limitando al minimo l'acquisto di prodotti con imballaggi superflui, usa e getta o con confezioni in materiali accoppiati in modo indivisibile;
- Effettuare la raccolta differenziata seguendo le indicazioni del proprio Comune;
- Diminuire il volume dei vari rifiuti (ad esempio appiattendolo i cartoni o schiacciando le bottiglie di plastica) prima di gettarli;
- Liberare da residui i rifiuti da inviare a recupero (imballaggi in: plastica, vetro, metallo) prima di gettarli;
- Segnalare sempre al Comune la presenza di eventuali rifiuti abbandonati sul territorio (es. carogne, siringhe, ecc.).

Art. 8- Standard generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani

8.1 Gli standard di qualità del servizio sono da considerarsi validi in condizioni di normale esercizio, inteso come

la normale attività svolta dai Gestori per garantire i livelli di servizio indicati nel presente documento. Si precisa che gli standard qualitativi che i Gestori si impegnano a rispettare, di seguito illustrati, devono intendersi al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni, permessi e adempimenti a carico dell'Utente. Le richieste relative all'esecuzione di prestazioni soggette a livelli generali di qualità, espressi in giorni lavorativi,

pervenute ai Gestori oltre le ore 18:00 dei giorni lavorativi possono essere trattate dai Gestori come pervenute il giorno lavorativo successivo.

Sono, pertanto, esclusi gli eventi dovuti a fatti indipendenti dalla volontà e dalle capacità dei Gestori, di carattere straordinario ed imprevedibile quali:

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

8.2 Gli standard generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani, che devono essere garantiti per ogni singola gestione, sono definiti nell'Allegato 1 secondo lo Schema regolatorio III individuato dal Comune .

8.3 Ai fini del rispetto degli standard generali di cui all'Allegato 1, il gestore computa il tempo di risposta motivata alla richiesta di attivazione, alle richieste di variazione e di cessazione , al reclamo scritto , ovvero alla richiesta scritta di informazioni , di rettifica degli importi addebitati , a partire dalla data di ricevimento degli stessi ad uno dei recapiti riportati sul proprio sito internet e nel documento di riscossione ai sensi degli Articoli 3 e 8 del TITR.

8.4 Per l'indicatore tempo di attesa per il servizio telefonico lo standard generale si intende rispettato nell'anno considerato se i valori mensili rilevati risultano uguali o migliori dello standard generale in almeno 10 mesi su 12.

8.5 Per gli indicatori puntualità del servizio di raccolta e trasporto e puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade , lo standard generale si intende rispettato nel semestre considerato se i valori mensili rilevati risultano uguali o migliori dello standard generale in almeno 5 mesi su 6.

Art. 9 Obblighi di registrazione e comunicazione

9.1 Registrazione di informazioni e dati concernenti le prestazioni soggette a livelli generali di qualità

Il gestore predispose un registro, disponibile su apposita piattaforma informatica, al fine di registrare informazioni e dati concernenti le prestazioni soggette a livelli generali di qualità, nonché l'esecuzione delle prestazioni medesime, pervenute tramite gli sportelli fisici e online, il servizio telefonico, il pronto intervento, e la casella di posta elettronica dedicata.

Tale registro deve riportare i dati di qualità relativi a ogni singola gestione nella quale il gestore svolge il servizio. I dati devono essere registrati e comunicati annualmente all'Autorità e al pertinente Ente territorialmente competente, relativamente a ciascuna gestione di competenza, entro il 31 marzo di ciascun anno.

Per tutte le prestazioni soggette a livelli generali di qualità di cui alla Tabella 1 del TQRif, il gestore deve registrare:

- a) il codice di rintracciabilità con cui identifica la singola richiesta di prestazione;
- b) il codice con cui individua la prestazione;
- c) i dati identificativi del richiedente, ove previsto, quali: nome, cognome, codice utente, quest'ultimo ad eccezione delle nuove attivazioni;
- d) i dati identificativi dell'utenza: codice utenza, ad eccezione delle nuove attivazioni;
- e) la tipologia di utenza, distinguendo tra domestica e non domestica;
- f) la data di ricevimento della richiesta di prestazione;
- g) la causa dell'eventuale mancato rispetto dello standard generale di qualità.

- Per ogni richiesta di attivazione, variazione, e cessazione del servizio, in aggiunta alle informazioni richieste di cui sopra, il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti deve registrare la data di invio della risposta scritta motivata all'utente.

- Per la consegna delle attrezzature per la raccolta, ove previsto, in aggiunta alle informazioni richieste, il gestore della raccolta e trasporto deve registrare la data del sopralluogo, ove effettuato, e la data di consegna delle attrezzature per la raccolta all'utente.

- Per ogni reclamo, richiesta scritta di informazioni, richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, in aggiunta alle informazioni di cui sopra, il gestore deve registrare:

- a) il servizio a cui si riferisce il reclamo, ovvero la richiesta scritta di informazioni (raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade, gestione tariffe e rapporto con gli utenti);
- b) la data di invio della risposta scritta motivata;
- c) il motivo e la data dell'eventuale venir meno dell'obbligo di dar seguito alla richiesta o al reclamo.

- Per ogni richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati per la quale si dia luogo a un credito a favore dell'utente, in aggiunta alle informazioni precedenti, il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti deve registrare la data di accredito della somma non dovuta all'utente, ovvero di emissione del documento di riscossione nel quale viene compensato l'importo non dovuto.

- Per ogni chiamata telefonica pervenuta al servizio telefonico, il gestore è tenuto a registrare:

- a) il numero su base mensile di chiamate ricevute;
- b) l'esito della chiamata (richiesta di parlare con un operatore andata a buon fine o meno);
- c) il codice di rintracciabilità della richiesta di prestazione associata alla chiamata pervenuta al servizio telefonico.
- d) la data, l'ora e il minuto di inizio della chiamata;
- e) la data, l'ora e il minuto di inizio della conversazione con l'operatore o, se precedente, della fine della chiamata.

- Per ogni richiesta di ritiro su chiamata, il gestore della raccolta e trasporto è tenuto a registrare la data in cui viene effettuato il ritiro.
- Per ogni richiesta di intervento per disservizi, in aggiunta alle informazioni precedenti, il gestore della raccolta e trasporto, ovvero il gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade, deve registrare, per ciascuna segnalazione di disservizio, la data del sopralluogo, ove effettuato, la strada/via e la data di risoluzione del disservizio.
- Per ogni richiesta di intervento per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, in aggiunta alle informazioni precedenti, il gestore della raccolta e trasporto deve registrare, per ciascuna richiesta, la data del sopralluogo, ove effettuato, e la data di riparazione, ovvero di sostituzione dell'attrezzatura.
- Il gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade è tenuto a registrare, su base giornaliera, per ogni servizio di spazzamento e lavaggio delle strade:
 - a) la data e la fascia oraria pianificata nel Programma delle attività di spazzamento e lavaggio strade;
 - b) la data, la strada/via e la fascia oraria di svolgimento del servizio e i chilometri lineari effettivamente percorsi per i servizi meccanizzati di spazzamento e lavaggio delle strade.
- Il gestore delle tariffe e del rapporto con le utenze deve registrare per ogni chiamata telefonica di pronto intervento pervenuta al numero verde :
 - a) la data, l'ora e il minuto della chiamata ricevuta;
 - b) la classificazione della richiesta di pronto intervento ;
 - c) il nominativo e il numero telefonico del chiamante;
 - d) l'indirizzo stradale al quale è riferita la segnalazione;
 - e) la data, l'ora e il minuto di arrivo sul luogo della chiamata; in aggiunta, in caso di richieste di intervento per la rimozione di rifiuti abbandonati, la data, l'ora e il minuto in cui è stata completata la messa in sicurezza dell'area e la data di rimozione dei rifiuti, ove effettuata.
- Qualora le attività incluse nel servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani siano gestite da soggetti distinti, ciascun gestore coinvolto deve registrare:
 - a) il codice di rintracciabilità con cui identifica la singola richiesta di prestazione;
 - b) il codice con cui individua la prestazione;
 - c) i dati identificativi del richiedente, quali: nome, cognome e codice utente;
 - d) i dati identificativi dell'utenza: codice utenza;
 - e) la tipologia di utenza, distinguendo tra utenza domestica e non domestica.
- Nei casi di cui al precedente punto, il gestore del servizio gestione tariffe e rapporto con gli utenti deve inoltre registrare:
 - a) la data di invio al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade del reclamo, ovvero della richiesta scritta di informazioni, oppure della richiesta di attivazione del servizio, ricevuti dall'utente;
 - b) la data di ricevimento della risposta al reclamo o alla richiesta scritta di informazioni da parte del gestore

della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade;

c) la data di invio della risposta scritta all'utente.

- Con riferimento ai casi di sopra, il gestore della raccolta e trasporto, ovvero il gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade, deve altresì registrare:

a) la data di ricevimento del reclamo, ovvero della richiesta scritta di informazioni, oppure della richiesta di attivazione del servizio, ricevuti dall'utente da parte del gestore del servizio gestione tariffe e rapporto con gli utenti;

b) la data di invio al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti della risposta al reclamo o alla richiesta scritta di informazioni, ovvero la data di consegna delle attrezzature.

- il gestore che riceve un reclamo o una richiesta inerente ad attività svolte nella medesima gestione non di sua diretta competenza deve registrare la data di invio del reclamo o della richiesta di prestazione al gestore interessato che è tenuto invece a registrarne la data di ricevimento.

9.2 Verificabilità delle informazioni e dei dati registrati

Al fine di consentire l'effettuazione dei controlli per accertare la veridicità delle informazioni e dei dati comunicati all'Autorità ed a ETC e assicurare il rispetto delle disposizioni di cui al TQRIF, il-gestore deve:

a) aggiornare il registro con le informazioni e i dati richiesti;

b) assicurare la verificabilità delle informazioni e dei dati registrati mediante un adeguato sistema di collegamento, anche informatico, tra i diversi archivi e per mezzo di ogni altra documentazione ritenuta necessaria;

c) conservare in modo ordinato ed accessibile tutta la documentazione necessaria per assicurare la verificabilità delle informazioni e dei dati registrati, per un periodo non inferiore a tre anni solari successivi a quello della registrazione.

9.3 Comunicazione all'Autorità e all'Ente territorialmente competente, pubblicazione delle informazioni e dei dati forniti

Entro il 31 marzo di ogni anno, il gestore è tenuto a comunicare all'Autorità e all'Ente territorialmente competente il numero totale di utenze al 31 dicembre dell'anno precedente, (a partire dal 2024) suddivise per tipologia (domestica e non domestica), nonché le informazioni e i dati relativi all'anno precedente registrati.

L'Autorità e l'Ente territorialmente competente possono utilizzare le informazioni ed i dati di cui ai commi precedenti ai seguenti fini:

a) controlli, anche a campione, per accertare la veridicità di tali informazioni e dati e assicurare il rispetto delle disposizioni contenute nel TQRIF;

b) pubblicazione, anche comparativa, delle informazioni e dei dati medesimi, nonché del posizionamento delle gestioni nell'ambito della matrice degli schemi regolatori.

ALLEGATO 1

Standard generali	Schema III
<u>Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione inviate entro trenta (30) giorni lavorativi</u>	70%
<u>Percentuale minima di attrezzature per la raccolta consegnate all'utente entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo</u>	70%
<u>Percentuale minima di attrezzature per la raccolta consegnate all'utente entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo</u>	70%
<u>Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio inviate entro trenta (30) giorni lavorativi</u>	70%
<u>Percentuale minima di risposte a reclami scritti inviate entro trenta (30) giorni lavorativi</u>	70%
<u>Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro trenta (30) giorni lavorativi</u>	70%
<u>Percentuale minima di reclami, ovvero di richieste inoltrate al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade entro cinque (5) giorni lavorativi</u>	70%
<u>Percentuale minima di risposte ricevute dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, inoltrate all'utente, entro cinque (5) giorni lavorativi</u>	n.a.
<u>Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, inviate entro sessanta (60) giorni lavorativi</u>	n.a.
<u>Tempo medio di attesa tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico)</u>	Solo registrazione.
<u>Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti effettuati entro centoventi (120) giorni lavorativi</u>	70%
<u>Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata entro quindici (15) giorni lavorativi</u>	70%
<u>Percentuale minima di segnalazioni per disservizi con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo</u>	70%
<u>Percentuale minima di segnalazioni per disservizi con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo</u>	70%
<u>Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, senza sopralluogo</u>	70%
<u>Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare con tempo di intervento entro quindici (15) giorni lavorativi, con sopralluogo</u>	70%
<u>Puntualità del servizio di raccolta e trasporto</u>	80%
<u>Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra -riempiti</u>	n.a.

Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani

<u>Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto non superiori a ventiquattro (24) ore</u>	<u>n.a.</u>
<u>Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade</u>	<u>80%</u>
<u>Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade non superiore a ventiquattro (24) ore</u>	<u>n.a.</u>
<u>Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro quattro (4) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore</u>	<u>80%</u>

ALLEGATO 2

Obblighi di servizio previsti per lo Schema regolatorio III

Obbligo	Schema III
<u>Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione</u>	<u>SI</u>
<u>Modalità di attivazione del servizio</u>	<u>SI</u>
<u>Modalità per la variazione o cessazione del servizio</u>	<u>SI</u>
<u>Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati</u>	<u>SI</u>
<u>Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online</u>	<u>SI</u>
<u>Obblighi di servizio telefonico</u>	<u>SI</u>
<u>Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti</u>	<u>SI</u>
<u>Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi</u>	<u>SI</u>
<u>Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare</u>	<u>SI</u>
<u>Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità</u>	<u>SI</u>
<u>Predisposizione di un programma delle attività di raccolta e trasporto</u>	<u>SI</u>
<u>Predisposizione di un piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità*</u>	<u>n.a.</u>
<u>Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto</u>	<u>n.a.</u>
<u>Predisposizione di un programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade</u>	<u>SI</u>
<u>Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade</u>	<u>n.a.</u>
<u>Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani</u>	<u>SI</u>