



**CARTA DELLA QUALITÀ
DEL SERVIZIO INTEGRATO
DI GESTIONE DEI RIFIUTI
URBANI**

COMUNE DI RECCO

INDICE

Premessa

1. *Cos'è e a cosa serve la Carta della qualità del servizio*
2. *Principali riferimenti normativi*
3. *Informazioni sui gestori*
4. *Territorio servito*
5. *Scelta dello schema di servizio*
6. *Certificazioni adottate dai gestori*
7. *Principi fondamentali*
 - a) *Eguaglianza*
 - b) *Imparzialità*
 - c) *Rispetto delle normative e onestà*
 - d) *Continuità*
 - e) *Chiarezza e trasparenza*
 - f) *Efficienza ed efficacia*
 - g) *Partecipazione*
 - h) *Cortesia*
 - i) *Sicurezza, rispetto e tutela dell'ambiente e della salute*
 - j) *Semplificazione delle procedure*
8. *Modalità di effettuazione e di erogazione delle attività del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani*
 - A) *Rifiuti urbani oggetto di raccolta differenziata*
 - *Centro di raccolta*
 - *Principio di responsabilità dell'utenza*
 - B) *Raccolta dei rifiuti urbani indifferenziati*
 - C) *Servizio di pulizia e lavaggio del suolo pubblico*
 - *Spazzamento manuale e meccanizzato del suolo pubblico*
 - *Lavaggio strade e suolo pubblico*
 - *Pulizia arenili*
9. *Trasparenza*
10. *Prestazioni soggette a standard di qualità e descrizione degli indicatori utilizzati per monitorare tali prestazioni*

11. Standard di qualità del gestore AMIU

- A) Igienicità dei contenitori*
- B) Controllo e ripristino della funzionalità dei contenitori*
- C) Richiesta di posizionamento o spostamento dei contenitori*
- D) Scostamento tra servizio reso e servizio programmato*
- E) Situazioni di pericolo stradale*
- F) Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati*
- G) Svolgimento di pratiche (per via telefonica e/o per corrispondenza, posta elettronica, web-servizio informazioni. Attivazione servizio call center)*
- H) Tempo di attesa al call center*

12. Standard di qualità dell'Ufficio Tassa rifiuti

13. Rapporti con l'utenza e tutela dell'utente

- A) Facilitazioni per particolari categorie di utenti*
- B) Semplificazione delle procedure*
- C) Informazioni agli utenti*
- D) Rapporti con l'utenza*
- E) Contenuto minimo dei siti internet*
- F) Risposte a reclami e a richieste*
- G) Procedure di reclamo*

14. Indennizzi riconosciuti agli utenti in caso di violazione degli standard di qualità e modalità di riconoscimento

15. Privacy

16. Validità della Carta del servizio

PREMESSA

La nuova regolazione sulla qualità del servizio rifiuti, introdotta dall'ARERA con la Deliberazione n. 15 del 18/01/2022, pone in capo all'Ente territorialmente competente l'obbligo di approvare per ogni gestione un'unica Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani.

In caso di pluralità di gestori dei singoli servizi, l'Ente territorialmente competente deve anche integrare in un unico testo coordinato i contenuti delle Carte di qualità predisposte dai singoli gestori ciascuno per i servizi di rispettiva competenza.

La Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani deve poi:

- essere pubblicata sul sito web del gestore del servizio integrato, ovvero di ciascun gestore dei singoli servizi che lo compongono;
- essere conforme alle disposizioni del TQRIF allegato alla sopracitata deliberazione n. 15/2022;
- indicare il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori;
- contenere, con riferimento a ciascun servizio, l'indicazione degli obblighi di servizio, degli indicatori e dei relativi standard di qualità contrattuale e tecnica previsti dall'Autorità, nonché degli standard ulteriori o migliorativi previsti dall'Ente territorialmente competente.

1. COS'È E A COSA SERVE LA CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

La Carta della qualità del servizio è il documento con cui il soggetto gestore, in qualità di erogatore di pubblico servizio, indica i **principi fondamentali** e gli **standard di qualità del servizio e sancisce il proprio impegno ad assicurare ai cittadini-utenti un determinato livello di qualità delle prestazioni erogate**, in modo da garantire la chiarezza del rapporto e il miglioramento continuo del servizio sulla base di quanto definito dall'Autorità di regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA).

La Carta è però anche uno **strumento di comunicazione**, il cui fine è di implementare la qualità dei servizi pubblici erogati anche attraverso una maggiore informazione e partecipazione degli utenti destinatari degli stessi, che da attori passivi dei servizi medesimi ne diventano parte attiva nelle forme e nei limiti previsti dalla normativa vigente e specificate dalla Carta stessa, dal Regolamento comunale in materia di accesso e partecipazione, ecc.

La Carta della qualità del servizio in particolare:

- individua i principi fondamentali cui devono attenersi i gestori nella gestione del servizio rifiuti urbani;
- individua standard di qualità del servizio nei confronti dell'utenza che i gestori si impegnano a rispettare nel condurre le proprie attività;
- 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.

La Carta si intende integrativa dei seguenti documenti, con particolare riferimento agli aspetti qualitativi dei servizi, compresi gli standard di qualità che i gestori si impegnano a rispettare:

- a) il Contratto di Servizio stipulato tra il Comune di Recco e AMIU che definisce diritti e obblighi delle parti;
- b) il Disciplinare Tecnico del servizio di gestione rifiuti in cui sono indicate le modalità operative di AMIU, gli standard di servizio, le modalità di controllo e ogni altro aspetto per il quale la convenzione rimandi al disciplinare tecnico stesso;
- c) il Piano Annuale delle Attività, previsto dal Contratto di servizio;
- d) il Regolamento comunale del servizio gestione rifiuti, approvato con Deliberazione di Consiglio Comunale n. 40 del 17/10/2013 e ss.mm.ii., 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;

- e) il Regolamento per l'applicazione della Tassa sui rifiuti (TARI), approvato con Deliberazione di Consiglio Comunale n. 14 del 07/04/2020 e ss.mm.ii., in cui sono indicati i criteri applicativi del tributo quali soggetti passivi, superfici soggette, modalità di calcolo, agevolazioni e riduzioni, pagamenti e riscossione, accertamenti e contenziosi, rimborsi ecc.;
- f) il Regolamento avente ad oggetto l'attività di vigilanza in materia di raccolta e conferimento dei rifiuti da parte degli utenti e il sistema sanzionatorio relativo.

I gestori renderanno disponibile all'utenza tutto il materiale informativo, indicato nel prosieguo del documento, presso gli sportelli e sui seguenti rispettivi siti internet:

- www.comune.recco.ge.it per il Comune di Recco
- www.amiu.genova.it per il gestore AMIU S.p.A.

2. PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI

La presente Carta della qualità del Servizio di gestione dei rifiuti urbani è redatta nel rispetto e in adempimento delle seguenti normative:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994, *“Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”*; all'art. 2 istituisce il Comitato permanente per la Carta dei servizi pubblici e prevede l'introduzione di standard di qualità;
- Decreto-legge 12/05/1995, n. 163 *“Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni”*, convertito con modificazioni dalla Legge 11/07/1995, n. 273; all'art. 2 dispone l'emanazione di schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici tramite decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri e l'adozione di tali schemi da parte delle pubbliche amministrazioni entro 120 giorni dalla stessa pubblicazione;
- Legge 14/11/1995, n. 481 che affida all'Autorità di regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) il compito - tra gli altri - di promuovere la tutela degli interessi di utenti e consumatori, tenuto conto della normativa comunitaria in materia e degli indirizzi di politica generale formulati dal Governo, nonché di contemperare, nella definizione del sistema tariffario, gli obiettivi economico-finanziari dei soggetti esercenti il servizio con gli obiettivi generali di carattere sociale;
- Art. 11, comma 2, Legge 30/07/1999 n. 286, come modificato dal D.Lgs. n. 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”*;
- Legge 27/07/2000, n. 212 che ha introdotto nel nostro ordinamento lo *“Statuto dei diritti del contribuente”*;
- Decreto legislativo n. 152 del 3/04/2006: *“Norme in materia ambientale”*, parte quarta *“Norme in materia di gestione dei rifiuti e di bonifica dei siti inquinati”*;
- Legge 24/12/2007, n. 244 *“Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008)”*; in particolare, all'art. 1, comma 461, si prevede l'obbligo per il soggetto gestore di redigere e pubblicare la Carta dei Servizi in conformità a intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel Contratto

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

- Legge 24/03/2012, n. 27 che ha convertito, con modificazioni, il Decreto legge 24/01/2012, n. 1, *“Misure urgenti in materia di concorrenza, liberalizzazioni e infrastrutture”*;
- Decreto legislativo 14/03/2013, n. 33 sul *“Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni”*;
- Legge 27/12/2017, n. 205 *“Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020”* che ha assegnato ad ARERA funzioni di regolazione e controllo in materia di rifiuti urbani, precisando che tali funzioni sono attribuite *“con i medesimi poteri e nel quadro dei principi, delle finalità e delle attribuzioni, anche di natura sanzionatoria, stabiliti dalla legge 481/95”*;
- Leggi Regionali della Liguria: L.R. 24/02/2014, n. 1, L.R. 7/04/2015 n. 12 e L.R. 1/12/2015 n. 20;
- Deliberazione ARERA 18/01/2022 n. 15/2022/R/rif sulla *“Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani”* il cui Allegato “A” è il *“Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani – TQRIF”*.

3. INFORMAZIONI SUI GESTORI

In base alle definizioni date da ARERA, all'art. 1 dell'Allegato sub. A "Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF)" della Deliberazione n. 15/2022, si definisce:

- **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 (GTRU):** *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;*

- **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;*

- **gestore della raccolta e trasporto (GRT):** *il soggetto che eroga il servizio di raccolta e trasporto, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia;*

- **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;*

- **gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade (GSL):** *il soggetto che eroga il servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia;*

- **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.*

Il gestore che effettua le attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti (fatta eccezione per le attività di "promozione di campagne ambientali" e "prevenzione della produzione di rifiuti urbani" cedute ad AMIU SPA) è l'**Ufficio Tassa Rifiuti del Settore Servizi per le Entrate del Comune di Recco**, contattabile ai seguenti punti di contatto:

UFFICIO TASSA RIFIUTI

Indirizzo: Piazza Nicoloso 14 - Primo Piano

Telefono: 0185/7291243

e-mail: tari@comune.recco.ge.it

sandra.tertile@comune.recco.ge.it

Orario Pubblico: MARTEDI' 09,00 - 12,00

ALTRI GIORNI SU APPUNTAMENTO

Responsabile: Dott. Fabio Bellomo – Tel. 0185/7291240 – e-mail: fabio.bellomo@comune.recco.ge.it

Per tutto quanto concerne il **servizio di raccolta e trasporto (GRT)** e il **servizio spazzamento e lavaggio (GSL)** sono competenti il **gestore AMIU S.p.A.** e il **Servizio Gestione rifiuti del Settore Ambiente del Comune di Recco** contattabili ai seguenti punti di contatto:

GESTORE AMIU GENOVA SPA

Indirizzo: Via D'Annunzio 27 16121 Genova

Telefono: 010/8980800

e-mail: contatti@amiu.genova.it

SERVIZIO GESTIONE RIFIUTI

Indirizzo: Piazza Nicoloso 14 - Terzo Piano

Telefono: 0185/7291297

e-mail: igiene.urbana@comune.recco.ge.it

Orario Pubblico: MARTEDI' – VENERDI' 09,00 - 12,00

ALTRI GIORNI SU APPUNTAMENTO

Responsabile: Dott. Fabio Pozzo – Tel. 0185/7291320 – e-mail: fabio.pozzo@comune.recco.ge.it

4. TERRITORIO SERVITO

Recco è un comune della Città Metropolitana di Genova in Liguria.

Situato nella riviera ligure di levante, a est di Genova, l'abitato di Recco si estende allo sbocco della valle del torrente omonimo, in una piccola insenatura del Golfo Paradiso nel Mar Ligure, tra gli abitati di Sori (ad ovest), Camogli (a sud), Avegno (a nord) e Rapallo (ad est).

Al 31/12/2022, il Comune di Recco conta circa 9.469 abitanti distribuiti sul territorio con una densità abitativa pari a circa 974,82 abitanti/km².

La quantità di rifiuti prodotti dalla cittadinanza, nonché la conformazione urbanistica del territorio, ha influito in maniera sostanziale sulla scelta della tipologia e della capacità degli automezzi da adottare per il dimensionamento del "Servizio di Raccolta" svolto sul territorio Comunale, che si basa su un sistema misto in parte "Porta a Porta" per le colline e le frazioni ed in parte con servizio di prossimità per il centro città e la zona commerciale.

Il servizio è attualmente affidato alla ditta AMIU Genova S.p.A..

5. SCELTA DELLO SCHEMA DI SERVIZIO

Ai sensi dell'art. 3 del TQRIF allegato alla delibera ARERA n. 15/2022, per il secondo periodo regolatorio 2022 – 2025 il Comune di Recco ha scelto di posizionarsi nello "Schema regolatorio I LIVELLO quantitativo minimo" come deliberato dalla Giunta Comunale con Delibera n. 44/2022 e come ratificato dal Consiglio Comunale al punto 9 della Delibera n. 11/2022.

Tale posizionamento è stato scelto a seguito dell'esame del contratto per l'affidamento dei servizi di igiene urbana Rep. n. 5672/2021 e la ricognizione condotta in merito ai livelli di qualità tecnica attualmente garantiti nella gestione del servizio e dell'istruttoria interna in merito ai livelli di qualità contrattuale attualmente garantiti dal Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti (G.T.R.U.).

Ai sensi del TQRIF, in base al posizionamento scelto, si applicheranno i relativi obblighi di qualità contrattuale e tecnica, via via crescenti passando dal livello I al livello IV, con possibilità di determinare eventuali obblighi di servizio e standard di qualità migliorativi e ulteriori rispetto a quelli previsti nello schema regolatorio di riferimento (art. 2 Deliberazione ARERA n. 15/2022; art. 3.2, Allegato A);

6. CERTIFICAZIONI ADOTTATE DAI GESTORI

Le attività di rilevazione della soddisfazione degli utenti saranno svolte da parte del gestore AMIU secondo la norma di buona tecnica ISO 10004:2019 “*Gestione per la qualità – Linee guida per il monitoraggio e la soddisfazione del cliente*” e potranno essere condotte anche con la collaborazione del Comune e della Consulta per il servizio di gestione integrata dei rifiuti/ILC.

Le rilevazioni avranno cadenza periodica, normalmente svolte a fine anno con pubblicazione dei risultati nei primi mesi dell’anno successivo e saranno costituite da interviste anche telefoniche su campioni rappresentativi di tutti i clienti del servizio.

Nelle rilevazioni di cui sopra saranno fra l’altro indicati:

- i risultati conseguiti in relazione agli standard;
- le cause dell’eventuale mancato rispetto;
- le azioni intraprese per porvi rimedio;
- il numero, il tipo e il seguito dato ai reclami ricevuti (e confronto con l’anno precedente);
- la percentuale degli appuntamenti rispettati (confronto con l’anno precedente);
- le attività svolte per acquisire la valutazione degli utenti sulla qualità del servizio erogato (questionari, interviste telefoniche, ecc.) e i risultati di tali rilevazioni.

Al fine di monitorare l’andamento dei servizi e la soddisfazione degli utenti, AMIU, in collaborazione con le associazioni dei consumatori, riunite in un unico organismo chiamato ILC Istituto Ligure per il Consumo, realizza e pubblica ogni anno il progetto di “Rilevazione della qualità dei servizi”.

In questo modo le associazioni dei consumatori effettuano monitoraggi periodici, con delle schede per verificare il rispetto degli standard e assicurare nel tempo il miglioramento della qualità dei servizi.

AMIU si impegna a organizzarsi per svolgere le funzioni di valutazione dei risultati conseguiti e di controllo del corretto adempimento delle procedure e del rispetto degli standard indicati nella propria Carta del servizio.

7. PRINCIPI FONDAMENTALI

a) Eguaglianza

Nell'erogazione del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, i gestori si impegnano al rispetto del principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi.

Nell'erogazione del servizio non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica e condizioni socio-economiche.

Viene, inoltre, garantita la parità di trattamento nello svolgimento del servizio prestato fra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie o fasce di utenti, a parità di condizioni del servizio prestato nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura e nei limiti resi possibili dalle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale gestito.

I gestori si impegnano comunque 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 degli atti di pianificazione regionale.

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

A tal fine, il GTRU, il GRT e il GSL provvedono a:

- Organizzare e mantenere attivi siti web funzionanti e accessibili, nel rispetto degli standard internazionali;
- Ridurre al minimo, per quanto possibile, l'attesa agli sportelli fisici per le persone disabili, gli anziani, le donne in evidente stato di gravidanza.

A tal fine, il GRT e il GSL provvedono a:

- Garantire per quanto possibile l'accesso alle informazioni anche agli utenti stranieri, predisponendo appositi sistemi di agevolazione per l'accesso ai servizi quali la possibilità di richiedere/fornire informazioni via mail in diverse lingue (almeno italiano e inglese), la pubblicazione presso gli sportelli fisici e sul sito internet di opuscoli informativi in diverse lingue contenenti le informazioni di base inerenti il servizio ecc.);
- In occasione di interruzioni programmate o non programmate nell'erogazione del servizio minimizzare il disagio conseguente.

A tal fine, il GTRU provvede:

- in attuazione dell'art. 27 del TQRIF, a favorire l'ulteriore pagamento rateizzato degli avvisi di pagamento, rispetto alle due scadenze ordinarie, nei seguenti casi:

- a) a favore dei contribuenti che dichiarino, mediante autocertificazione ai sensi del D.P.R. n. 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 favore di ulteriori contribuenti che si trovino in condizioni economiche disagiate, con un ISEE in corso di validità non superiore a € 15.000,00;
- c) a favore dei contribuenti che registrano, a parità di presupposto imponibile, un incremento della TARI superiore del 30% rispetto all'importo medio pagato nei due anni antecedenti a quello di riferimento;
- d) qualora l'importo della tassa annua dovuta al Comune sia superiore a € 8.000,00, fino ad un massimo di 10 rate a cadenza mensile.

La richiesta di tale eventuale ulteriore rateizzazione deve essere presentata dal contribuente almeno dieci giorni prima della scadenza dell'importo che si intende rateizzare.

La scadenza delle ulteriori rate non può comunque superare la scadenza ordinaria successiva.

Ai sensi dell'art. 27.2 del TQRIF, qualora l'ulteriore rateizzazione venga concessa, il Comune deve fornire i bollettini per il pagamento rateale dell'importo dovuto.

Ai sensi dell'art. 27.3 del TQRIF, l'importo della singola rata non potrà essere inferiore ad una soglia minima pari a € 100,00.

b) Imparzialità

I gestori ispirano il proprio comportamento nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia, equità e imparzialità nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono. In funzione di tale obbligo è svolta l'erogazione del servizio e sono interpretate le clausole generali e specifiche dei documenti di regolazione dello stesso e la normativa di settore.

c) Rispetto delle normative e onestà

I servizi e le attività sono gestiti secondo le migliori tecnologie e modalità operative, e comunque nel rispetto delle regole e dei principi generali previsti dalla vigente legislazione.

d) Continuità

Il gestore GRT e GSL AMIU S.p.A. fornisce 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 intervengono per risolvere nel più breve tempo possibile il problema, adottando le misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile, provvedendo, a richiesta, a fornire agli stessi tempestive informazioni sulle motivazioni e la durata del disservizio e garantendo le prestazioni indispensabili per la tutela della salute e della sicurezza dell'utente.

La mancanza di servizio può essere imputabile solo a cause di forza maggiore (compresi gli impedimenti di terzi), guasti o manutenzioni necessarie a garantire qualità e sicurezza dello stesso, legittime azioni di tutela dei diritti dei lavoratori del settore (con salvaguardia dei minimi di servizio come da specifica normativa).

Il GTRU Ufficio TARI del Settore Entrate del Comune di Recco garantisce il servizio in modo continuativo nei giorni lavorativi e negli orari di apertura al pubblico, durante tutto l'arco dell'anno senza interruzioni; eventuali interruzioni, dovute a causa di forza maggiore, saranno comunicate all'utenza, specificando la motivazione dell'interruzione, in uno dei seguenti modi:

- affissione di cartelli agli ingressi degli uffici;
- pubblicazione sul sito internet del Comune nella sezione Tributi ed in Home Page;
- messaggio registrato sulla segreteria telefonica del numero diretto dell'Ufficio TARI.

e) Chiarezza e trasparenza

I gestori GTRU, GRT e GSL s'impegnano a garantire comunicazioni e informazioni chiare, complete e tempestive riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio.

Nel redigere qualsiasi messaggio nei confronti degli utenti, si pone la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli stessi.

Il GTRU Ufficio TARI del Settore Servizi per le Entrate del Comune di Recco assume iniziative volte a garantire che la modulistica sia messa a disposizione del contribuente in tempo utile per gli adempimenti.

Per quanto concerne i procedimenti disciplinati autonomamente, il Settore assicura che il contribuente possa adempiere ai propri obblighi nelle forme più rapide, agevoli e meno onerose, anche mediante il ricorso all'informatizzazione dei sistemi di accesso ai servizi.

f) Efficienza ed efficacia

Il servizio è erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia delle prestazioni erogate a tutela del

cittadino e della qualità ambientale, nell'ottica del continuo e progressivo miglioramento dei servizi, 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.

Il GTRU Ufficio TARI del Settore Servizi per le Entrate del Comune di Recco impronta la propria azione organizzativa e di erogazione delle prestazioni ai principi di efficienza ed efficacia, specificando che:

- per l'efficienza si ricercano e si applicano i miglioramenti che consentano la riduzione dei costi, in termini di maggiore semplificazione e di minori adempimenti burocratici, con favorevoli ripercussioni sul carico di lavoro degli operatori del servizio e sui tempi di attesa dell'utente;
- per l'efficacia si ricercano e si applicano i miglioramenti che consentano al servizio di essere:
 - corretto, garantendo la conformità alle norme;
 - tempestivo, nel senso sia di conformità agli standard di impegno sia di congruità temporale con le necessità e le urgenze rinvenibili nelle istanze pervenute;
 - autoregolato, adottando gli accorgimenti che consentano di prevenire i disservizi.

g) Partecipazione

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

L'utente può produrre reclami, memorie e documenti, richiedere informazioni e/o chiarimenti, presentare istanze, prospettare osservazioni, ai quali i gestori si impegnano a dare riscontro.

L'utente può esprimere la propria opinione sui servizi erogati, formulare suggerimenti e presentare osservazioni per il miglioramento dei procedimenti in termini di semplificazione, trasparenza, efficacia ed efficienza.

I gestori acquisiscono periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso, secondo le modalità indicate nel prosieguo della presente Carta.

L'utente ha comunque diritto di accedere ai documenti e 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 7/08/1990 n. 241 recante "*Nuove norme in materia di*

procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi” e ss.mm.ii.

Per l'accesso agli atti (art. 25 della medesima legge) è necessario rivolgersi ai seguenti indirizzi PEC:

- amiu@pec.amiu.genova.it per il GRT e GSL;
- protocollo@pec.comune.recco.ge.it per il GTRU.

h) Cortesia

I gestori garantiscono all'utente un rapporto basato sulla cortesia, sulla educazione e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo.

A tal fine i dipendenti sono tenuti ad agevolare l'utente nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi, a impegnarsi a soddisfare, ove possibile, le sue richieste e ad indicare le proprie generalità (sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche).

i) Sicurezza, rispetto e tutela dell'ambiente e della salute

I gestori garantiscono l'attuazione di un sistema di gestione della qualità, tendente al miglioramento continuo delle prestazioni, che assicuri la soddisfazione delle legittime esigenze e aspettative degli utenti.

Il GRT e GSL AMIU SpA 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 integrale dell'inquinamento.

Nell'attuazione dei propri compiti in particolare, il GRT e il GSL si impegnano a garantire, l'efficienza dei mezzi e degli impianti quotidianamente usati, nonché il costante controllo delle emissioni e dispersioni sul suolo, nell'aria e nell'acqua.

Nello svolgimento del servizio e di ogni attività, i gestori garantiscono, nei limiti delle proprie competenze, la tutela della salute e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori, nonché la salvaguardia dell'ambiente.

Anche per quanto attiene agli appalti, il GRT e il GSL rispettano 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.

Al fine di monitorare l'andamento dei servizi e la soddisfazione degli utenti, in collaborazione con le associazioni dei consumatori riunite nell'ILC, il GRT e il GSL si impegnano a realizzare ogni anno il progetto di "Rilevazione della qualità dei servizi".

j) Semplificazione delle procedure

I gestori si impegnano a proporre all'utente procedure semplici e ne facilita l'accesso alla documentazione.

8. MODALITA' DI EFFETTUAZIONE E DI EROGAZIONE DELLE ATTIVITA' DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

A) RIFIUTI URBANI OGGETTO DI RACCOLTA DIFFERENZIATA

I rifiuti solidi urbani vengono raccolti con diverse modalità in funzione delle caratteristiche insediative ed urbanistiche 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, degli atti della pianificazione regionale.

Sul territorio del Comune di Recco, sono previsti in particolare i seguenti modelli di raccolta:

- Modello porta a porta,
- Modello di prossimità.

Le caratteristiche del servizio di raccolta dei rifiuti urbani sono contenute nel Piano Annuale delle Attività, previsto dal Contratto di servizio e nel Disciplinare Tecnico ad esso allegato.

Tali informazioni sono reperibili sul sito internet del gestore GRT e GSL AMIU S.p.A..

Le specifiche caratteristiche delle raccolte attivate e le relative modalità di servizio sono disponibili sul sito internet di AMIU, in modo che risulti chiaramente accessibile all'utente interessato l'informazione relativa al proprio territorio di residenza o domicilio.

Inoltre sulla base degli accordi con il Comune, AMIU potrà avviare nuove forme di raccolta differenziata, delle quali darà opportuna comunicazione agli utenti relativamente ai tempi ed ai modi di esecuzione, entro il termine di 30 giorni antecedenti all'adozione delle medesime.

Per quanto riguarda la promozione dell'attivazione di nuovi servizi, i gestori realizzeranno la campagna di avvio con almeno le seguenti modalità:

- Incontri pubblici per la presentazione delle iniziative e la discussione preventiva.
- Adattamento grafico, stampa e diffusione di diversi vettori comunicativi contenenti l'informazione dettagliata sullo start up dei nuovi servizi di raccolta per ogni frazione del territorio comunale.
- Implementazione e gestione di uno specifico spazio sul sito internet aziendale contenente informazioni quali: modalità e servizi di raccolta, giorni e orari di raccolta, iniziative e novità proposte, numeri utili.
- Implementazione delle attività di coordinamento, direzione, assistenza alla consegna eventuale dei kit di materiali agli utenti e verifica del ritiro, al fine di rendere il contatto con l'utenza nel momento della consegna dei kit di raccolta un momento privilegiato di informazione diretta.

Centro di raccolta

Il centro di raccolta comunale è costituito da un'area presidiata e attrezzata, aperta ai cittadini e alle attività, dotata di piazzali e contenitori 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, 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.

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

Sui siti internet del gestore e del Comune sono reperibili le effettive raccolte differenziate, le relative modalità di servizio e l'indicazione dell'ubicazione e degli orari di apertura del centro di raccolta e dell'Isola ecologica di Cabina Loderini.

Per i rifiuti ingombranti, i RAEE (rifiuti da apparecchi elettrici ed elettronici) e gli scarti verdi (sfalci, potature, ecc.) è attivato anche un servizio a chiamata.

Principio di responsabilità dell'utenza

Salvo l'obbligo per l'utenza, domestica e non domestica, di conferimento differenziato, ovvero separato, rispettivamente delle frazioni di rifiuti recuperabili/riciclabili e delle frazioni che richiedono forme specifiche di smaltimento (in quanto pericolose o comunque dannose per l'ambiente e/o per la funzionalità dei processi di smaltimento se avviate al flusso dei rifiuti indifferenziati non recuperabili), il GRT si impegna a mantenere sempre ben evidenziate sui contenitori le frazioni di rifiuti cui questi sono destinati.

Il conferimento dei rifiuti difforme rispetto a quanto normato dal regolamento di igiene urbana vigente è oggetto di sanzioni da parte degli organismi di vigilanza e controllo.

B) RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI INDIFFERENZIATI

Nelle raccolte dei rifiuti indifferenziati sono ricompresi le tipologie di rifiuti non oggetto di specifiche raccolte differenziate.

Le modalità di esecuzione del servizio sono dettagliate nel Piano Annuale delle Attività previsto dal Contratto di Servizio e nel Disciplinare Tecnico, a questo allegato.

Tali informazioni sono disponibili sui siti internet del gestore e del Comune.

C) SERVIZIO DI PULIZIA E LAVAGGIO DEL SUOLO PUBBLICO

IL GSL effettua la pulizia di suolo pubblico, strade, piazze, marciapiedi, portici pubblici o privati ad uso

pubblico e aree verdi mediante spazzamento manuale e meccanizzato secondo le tempistiche fissate, come risultanti dal materiale informativo pubblicato sul sito del Comune e del gestore, in modo che sia di facile accesso all'utenza l'informazione relativa al servizio reso nella specifica zona di residenza o domicilio.

I suddetti servizi sono organizzati su programmi prestabiliti sulla base del Piano Annuale delle Attività previsto dal Contratto di Servizio e nel Disciplinare Tecnico a questo allegato, assicurando una diversa frequenza a seconda delle esigenze territoriali.

Tali documenti dettagliano altresì le modalità di esecuzione del servizio.

Il mancato rispetto dei livelli di qualità dei servizi di spazzamento e lavaggio del suolo pubblico può essere giustificato da cause non imputabili al gestore, quali: traffico veicolare, veicoli in sosta non autorizzata, lavori stradali, condizioni meteorologiche avverse.

Tutte le informazioni sono disponibili sui siti internet del gestore e del Comune.

Spazzamento manuale e meccanizzato del suolo pubblico

Generalmente il servizio è svolto in tutte le aree urbanizzate e nelle principali frazioni, con particolare attenzione al centro cittadino e 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, con l'utilizzo di 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 GLS a contenere al minimo, per quanto possibile, i disagi agli utenti.

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. A tale fine, nei percorsi di volta in volta interessati, sono installati dei cartelli fissi con il calendario degli interventi oppure sono 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).

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.

9. TRASPARENZA

Le informazioni sulla trasparenza previste dalla Deliberazione ARERA n. 444/2019 (e relativo allegato “*Testo integrato in tema di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti – TITR*”) possono essere reperite sul sito internet istituzionale del Comune di Recco dove è consultabile un’apposita sezione, facilmente accessibile dalla home-page, cliccando sul banner “**PORTALE TRASPARENZA – SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI**”.

In tale sezione sono presenti i seguenti contenuti informativi minimi richiesti da ARERA, organizzati in modo tale da favorire la chiara identificazione da parte degli utenti delle informazioni inerenti all’ambito territoriale in cui si colloca l’utenza, nonché la comprensibilità delle medesime informazioni:

- a) ragione sociale del gestore che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero del gestore che effettua le attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, del gestore della raccolta e trasporto e del gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade, qualora tali attività siano effettuate da soggetti distinti;
- b) recapiti telefonici, postali e di posta elettronica per l’invio di reclami, richieste di informazioni, di rettifica degli importi addebitati, di rateizzazione, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio, segnalazioni di disservizi, prenotazioni del servizio di ritiro su chiamata, richieste di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché recapiti e orari degli sportelli online e fisici;
- c) modulistica per l’invio di reclami, liberamente accessibile e scaricabile;
- d) calendario e orari vigenti relativi alla raccolta dei rifiuti urbani, con riferimento a tutte le modalità di raccolta a disposizione dell’utente, ivi inclusi i centri di raccolta e con esclusione delle eventuali modalità di raccolta per cui non è effettuabile una programmazione;
- e) informazioni in merito a eventuali campagne straordinarie di raccolta dei rifiuti urbani e a nuove aperture o chiusure di centri di raccolta;
- f) istruzioni per il corretto conferimento dei rifiuti urbani al servizio di raccolta e trasporto;
- g) la presente Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani di cui all’art. 5 del TQRIF, liberamente scaricabile;
- h) percentuale di raccolta differenziata conseguita nel Comune o nell’ambito territoriale in cui è ubicata l’utenza, con riferimento ai tre anni solari precedenti a quello in corso, calcolata come indicato all’art. 10, commi 10.1 e 10.2 del TITR;
- i) calendario e orari di effettuazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade oppure frequenza di effettuazione del servizio nonché, in ogni caso, eventuali divieti relativi alla viabilità e alla sosta;
- j) regole di calcolo della tariffa, con indicazione in forma fruibile per gli utenti, anche attraverso esempi, delle variabili su cui si basa il calcolo della quota fissa e della quota variabile, delle riduzioni applicabili agli utenti domestici e non domestici, dei meccanismi di conguaglio, delle imposte

applicabili;

- k) informazioni per l'accesso alle eventuali riduzioni tariffarie accordate agli utenti in stato di disagio economico e sociale e la relativa procedura, ove le suddette riduzioni siano previste;
- l) estremi degli atti di approvazione della tariffa per l'anno in corso con riferimento all'ambito o ai comuni serviti;
- m) Regolamento TARI emanato ai sensi dell'art. 1, comma 668, della Legge n. 147/2013;
- n) modalità di pagamento ammesse con esplicita evidenza della modalità di pagamento gratuita prevista dal TQRIF;
- o) scadenze per il pagamento della tariffa riferita all'anno in corso;
- p) informazioni rilevanti per il caso di ritardato od omesso pagamento, ivi inclusa l'indicazione, per quanto applicabile, del tasso di interesse di mora e/o di penalità e/o sanzioni, nonché tutte le indicazioni utili affinché l'utente sia messo in condizione di procedere tempestivamente al pagamento dell'importo dovuto;
- q) procedura/e per la segnalazione di errori nella determinazione degli importi addebitati, e di errori e/o variazioni nei dati relativi all'utente o alle caratteristiche dell'utenza rilevanti ai fini della commisurazione della tariffa, con relativa modulistica, ivi inclusi i moduli per la richiesta di rettifica degli importi addebitati, liberamente accessibile e scaricabile, nonché le tempistiche e le modalità di rettifica degli importi non dovuti da parte del gestore;
- r) indicazione della possibilità di ricezione dei documenti di riscossione in formato elettronico nonché della relativa procedura di attivazione;
- s) eventuali comunicazioni agli utenti da parte dell'Autorità ARERA relative a rilevanti interventi di modifica del quadro regolatorio o altre comunicazioni di carattere generale destinate agli utenti; in tali casi il testo della comunicazione viene reso noto al gestore tramite il sito internet dell'Autorità e deve essere pubblicato sul sito internet dei soggetti gestori entro 30 (trenta) giorni solari dalla pubblicazione sul sito internet dell'Autorità;
- t) i recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento, gli interventi di competenza del gestore, con indicazione di quelli che possono essere attivati direttamente dall'utente, secondo quanto previsto dall'articolo 49 del TQRIF;
- u) il posizionamento della gestione nell'ambito della matrice degli schemi regolatori, di cui all'art. 3 del TQRIF;
- v) gli standard generali di qualità di competenza del gestore ai sensi del TQRIF, ivi inclusi gli eventuali standard aggiuntivi o migliorativi individuati dall'Ente territorialmente competente, e il grado di rispetto di tali standard, con riferimento all'anno precedente;
- w) la tariffa media applicata alle utenze domestiche del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani e l'articolazione dei corrispettivi applicati alle utenze domestiche e non domestiche;
- x) modalità e termini per l'accesso alla rateizzazione degli importi;
- y) modalità e termini per la presentazione delle richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio.

10. PRESTAZIONI SOGGETTE A STANDARD DI QUALITÀ E DESCRIZIONE DEGLI INDICATORI UTILIZZATI PER MONITORARE TALI PRESTAZIONI

Come indicato al precedente punto 5), con Deliberazione di Giunta Comunale n. 44/2022 e successiva ratifica del Consiglio Comunale con Delibera n. 11/2022, il Comune di Recco è posizionato nello "Schema regolatorio I LIVELLO: quantitativo minimo".

In base a tale posizionamento, nella colonna evidenziata in verde della Tabella 2 di cui all'Appendice I del TQRIF sono indicati gli obblighi di servizio previsti ai sensi della delibera ARERA n. 15/2022.

Tabella 2 – Obblighi di servizio previsti per ciascuno Schema regolatorio				
	Schema I	Schema II contrattuale	Schema III tecnica	Schema IV contrattuale e tecnica
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all'art. 5	SI	SI	SI	SI
Modalità di attivazione del servizio di cui all'art. 6 e all'art. 7	SI	SI	SI	SI
Art. 10 e 11 Modalità per la variazione o cessazione del servizio	SI	SI	SI	SI
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, di cui all'art. 13, all'art. 17 e all'art. 18	SI	SI	SI	SI
Art. 19 e 22 Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e <i>online</i>	n.a.	SI	SI	SI
Obblighi di servizio telefonico di cui all'art. 20 e all'art. 22	SI	SI	SI	SI
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'art. 28.3)	SI	SI	SI	SI
Art. 29 e 30 Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi	SI	SI	SI	SI
Art. 32 Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare	SI	SI	SI	SI
Art. 35.1 Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità	SI	SI	SI	SI
Art. 35.2 Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto	SI	SI	SI	SI
Articoli 35.3 e 35.4 Nelle gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, ovvero anche laddove l'implementazione di tali sistemi non assicuri ancora un'adeguata copertura del territorio servito, predisposizione di un Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità	n.a.	n.a.	SI	SI

Art 36 Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto	n.a.	n.a.	n.a.	SI
Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'art. 42.1	SI	SI	SI	SI
Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'art. 43	n.a.	n.a.	n.a.	SI
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'art. 48	SI	SI	SI	SI

La successiva Tabella 1 di cui all'art. 53.1 del TQRIF riporta – sempre nella colonna evidenziata in verde – i livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani richiesti dall'Autorità per il primo schema regolatorio.

Tabella. 1 - Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani				
	Schema I	Schema II	Schema III	Schema IV
Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione di cui all'art. 8, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'art. 9, consegnate all'utente entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'art. 9, consegnate all'utente entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio di cui all'art. 12, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a reclami scritti, di cui all'art. 14, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni, di cui all'art. 15, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%-	90%
Nei casi di cui all'art. 50.1, percentuale minima di reclami, ovvero di richieste inoltrate al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'art. 51, entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Nei casi di cui all'art. 50.1, percentuale minima di risposte ricevute dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, inoltrate all'utente, di cui all'art. 52, entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, di cui all'art. 16, inviate entro sessanta (60) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%

Tempo medio di attesa, di cui all'art. 21, 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)	n.a.	Solo registrazione	Solo registrazione	≤ 240 secondi
Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti di cui all'art. 28.3, effettuati entrocentoventi (120) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata, di cui all'art. 31, entro quindici (15) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui all'art. 33, con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui all'art. 33, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'art. 34, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'art. 34, con tempo di intervento entro quindici (15) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Puntualità del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'art. 39	n.a.	n.a.	80%	90%
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti, di cui all'art. 40	n.a.	n.a.	80%	90%
Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'art. 41, non superiori a ventiquattro (24) ore	n.a.	n.a.	n.a.	85%
Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'art. 46	n.a.	n.a.	80%	90%
Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'art. 47, non superiore a ventiquattro (24) ore	n.a.	n.a.	n.a.	85%
Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento, di cui all'art. 49, in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro quattro (4) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	n.a.	70%	80%	90%

Il Comune di Recco, in qualità di Ente territorialmente competente, non ha previsto degli standard ulteriori o migliorativi.

11. STANDARD DI QUALITÀ DEL GESTORE AMIU

Il gestore AMIU garantisce il rispetto degli standard di qualità del servizio erogato.

Gli standard relativi ai servizi previsti negli articoli che seguono, sono espressi in giorni lavorativi (sabato e festivi esclusi), salvo diversa indicazione, 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 AMIU.

Non viene garantito il rispetto degli standard in caso di eventi fortuiti e di forza maggiore.

A) IGIENICITA' DEI CONTENITORI

L'igienicità dei contenitori per il servizio di raccolta stradale è assicurata con operazioni di lavaggio o sanificazione o trattamento enzimatico/battericida, che sono effettuate con frequenza differenziata nel territorio del Comune, secondo il programma stabilito.

Il lavaggio dei contenitori stradali è effettuato sia internamente sia esternamente ad alta pressione.

La frequenza di igienizzazione dei contenitori è dettagliata sul sito AMIU, in modo che sia di facile accesso all'utenza l'informazione relativa al servizio reso nello specifico Comune di residenza o domicilio della stessa.

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, AMIU s'impegna ad attivarsi, verificando lo stato della situazione entro 2 giorni dalla segnalazione e a intervenire operativamente in funzione della gravità della situazione e comunque entro 5 giorni lavorativi successivi.

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

B) CONTROLLO E RIPRISTINO DELLA FUNZIONALITÀ DEI CONTENITORI

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

AMIU assicura il controllo e il ripristino della funzionalità dei contenitori stradali per i rifiuti urbani

interrotta a seguito di guasto tale da non permettere le operazioni di conferimento **entro 3 giorni lavorativi** dal rilevamento o dalla segnalazione del malfunzionamento.

Nei casi in cui i guasti non impediscono il conferimento dei rifiuti, AMIU assicura la verifica e il ripristino della funzionalità **entro 7 giorni lavorativi** dal rilevamento o dalla segnalazione del malfunzionamento.

Al momento della verifica, AMIU provvederà a controllare che il guasto al contenitore non crei situazioni di pericolo per gli utenti, nel qual caso provvederà 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 ad AMIU.

C) RICHIESTA DI POSIZIONAMENTO O SPOSTAMENTO DEI CONTENITORI

Nel caso di richiesta scritta di posizionamento di ulteriori contenitori o di spostamento di contenitori già presenti, AMIU assicura la verifica tecnica di fattibilità e ne comunica l'esito all'utente **entro 15 giorni lavorativi** dalla richiesta.

D) SCOSTAMENTO TRA SERVIZIO RESO E SERVIZIO PROGRAMMATO

AMIU garantisce, in condizioni normali, il rispetto del programma di raccolta secondo quanto indicato nel Contratto di servizio, nel Disciplinare tecnico ad esso allegato e nell'ulteriore materiale informativo pubblicato sul sito internet, assieme al programma relativo al Comune di Recco in modo che sia di facile accesso all'utenza l'informazione relativa al servizio reso nella via di residenza o domicilio.

Eventuali scostamenti rispetto al programma per cause imputabili all'organizzazione di AMIU saranno recuperati **nelle successive 24 ore**.

Il mancato svuotamento di alcuni contenitori è giustificabile solo per cause estranee all'organizzazione quali:

- Veicoli in sosta non autorizzata;
- Lavori stradali;
- Condizioni meteorologiche avverse (forti nevicate, precipitazioni piovose particolarmente intense, ecc.) e calamità naturali;
- Ostacoli dovuti al traffico;
- Sospensioni del servizio programmate (concomitanza di festività, sciopero).

Nei casi suesposti AMIU assicura l'erogazione del servizio non effettuato secondo programma **entro 48 ore** dal termine dell'evento che ha originato il mancato svuotamento.

Nei casi di maggiore gravità, AMIU coinvolgerà il Comune per concordare la riprogrammazione del servizio.

Sono comunque assicurate l'applicazione delle disposizioni previste dalla Legge n. 146/1990 e le prestazioni indispensabili di cui all'art. 8 del Codice di regolamentazione delle modalità di esercizio del diritto di sciopero.

E) 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 AMIU.

L'allarme deve essere comunicato agli organismi preposti al pronto intervento pubblico (Polizia stradale, Polizia provinciale, Polizia locale, Vigili del Fuoco, Corpo forestale ecc.).

Le responsabilità connesse alla sicurezza, al completamento dei lavori e alla riapertura al traffico delle aree oggetto dell'intervento sono in carico all'Ente proprietario della strada.

F) FASCIA DI PUNTUALITA' PER GLI APPUNTAMENTI CONCORDATI

AMIU si impegna a rispettare gli appuntamenti concordati con l'utente, nei casi in cui sia necessaria la presenza dell'utente.

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, AMIU fissa l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità e il luogo di ritrovo.

La fascia massima di puntualità per gli appuntamenti concordati con l'utente è **pari a 2 ore**. In caso di **ritardo superiore a 45 minuti** AMIU è tenuto a preavvisare telefonicamente l'utente.

Sia l'utente che AMIU possono disdire l'appuntamento. Al momento di fissare l'appuntamento AMIU comunica all'utente che, in caso di mancato rispetto di tale appuntamento, è dovuto un indennizzo a richiesta circostanziata, per mancata puntualità.

Nel caso in cui l'esecuzione della prestazione avvenga con **ritardo superiore alle 2 ore previste**, AMIU è obbligata 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,
- condizioni e modalità per la richiesta dell'indennizzo da riconoscere all'utente.

G) SVOLGIMENTO DI PRATICHE (per via telefonica e/o per corrispondenza, posta elettronica, web-servizio informazioni. Attivazione servizio call center).

AMIU assicura un servizio telefonico clienti (call center) con operatore, tramite apposito numero verde (gratuito da telefono fisso) nella fascia oraria dalla 8 alle 12.30 e della 14 alle 18 nei giorni feriali (da lunedì a venerdì) e dalle ore 8 alle 12.30 il sabato.

Il servizio telefonico è integrato con un risponditore automatico che consente sia il ricorso all'operatore negli orari sopra indicati, sia di ottenere 24 ore su 24 informazioni sugli orari di apertura del servizio. Il risponditore automatico e l'operatore fisico forniscono all'utente il "codice operatore" ovvero le generalità del soggetto preposto al contatto telefonico ai fini dell'identificazione certa dello stesso da parte dell'utente.

AMIU riceve e svolge pratiche anche via posta elettronica, via APP, attraverso il sito aziendale e per corrispondenza, riservandosi di contattare l'utente qualora manchino le informazioni fondamentali.

Il numero telefonico e l'orario di apertura del call center è indicato sul sito internet AMIU.

H) TEMPO DI ATTESA AL CALL CENTER

AMIU assicura il seguente tempo di attesa degli utenti che contattano il call center per lo svolgimento delle pratiche relative al servizio di gestione dei rifiuti urbani (intercorrente tra l'inizio della risposta, anche tramite risponditore automatico e l'inizio della conversazione con l'operatore):

- **Tempo medio di attesa: 1'30" minuti**
- **Tempo massimo di attesa: 3 minuti**

I tempi indicati devono intendersi in condizioni normali di servizio; a fronte di eccezionali afflussi di utenti, indipendenti dalla volontà AMIU, sarà data comunicazione tramite i risponditori automatici.

12. STANDARD DI QUALITÀ DELL'UFFICIO TASSA RIFIUTI

In qualità di GTRU, l'Ufficio TARI del Settore Servizi per le Entrate del Comune di Recco si pone l'obiettivo di:

- perseguire l'equa ripartizione del carico tributario;
- perseguire, compatibilmente con le esigenze di bilancio ed il rispetto dei vincoli di legge, la diversificazione del carico tributario nella determinazione di tariffe ed agevolazioni;
- ridurre l'evasione perseguendo il principio "far pagare tutti per pagare tutti meno".

Per garantire che i servizi dell'Ufficio TARI siano erogati in modo ottimale sono state individuate delle prestazioni-tipo a cui sono stati associati degli indicatori (standard) che esprimono il termine massimo in cui l'ufficio si impegna a concludere il procedimento nel presupposto che l'istanza sia stata presentata completa.

Per alcune prestazioni è stato indicato anche il termine eventualmente previsto dalla legge.

Prestazione	Termini di legge, regolamento o TQRIF	Termini di impegno standard
Risposta a interpello ex art. 11, comma 1, lett. a) della Legge n. 212/2000	Entro 90 giorni dalla richiesta	Entro <u>85 giorni</u> dalla richiesta
Risposta a interpello ex art. 11, comma 1, lett. b) e c) della Legge n. 212/2000	Entro 120 giorni dalla richiesta	Entro <u>110 giorni</u> dalla richiesta
Risposta scritta alle richieste di riduzioni/esenzioni/agevolazioni della tassa rifiuti	Entro 30 giorni dalla richiesta	Entro <u>28 giorni</u> dalla richiesta
Risposta a richieste di informazioni di carattere generale	Entro 30 giorni lavorativi dalla richiesta	Entro <u>25 giorni lavorativi</u> dalla richiesta
Risposta a richieste di informazioni relative alla specifica situazione del contribuente	Entro 30 giorni lavorativi dalla richiesta	<u>In tempo reale</u> nel caso di richiesta effettuata telefonicamente o direttamente allo sportello; Entro <u>28 giorni lavorativi</u> se presentata per posta, posta elettronica o qualora, la particolare complessità della pratica richieda un'istruttoria
Risposta a reclami in forma scritta	Entro 30 giorni lavorativi dalla richiesta	Entro <u>28 giorni lavorativi</u> dalla richiesta
Risposta a richieste di discarico/sgravio della somma iscritta a ruolo	Entro 30 giorni dalla richiesta	Entro <u>28 giorni</u> dalla richiesta
Risposta a richieste di rettifica degli importi addebitati	Entro 60 giorni lavorativi dalla richiesta	Entro <u>55 giorni lavorativi</u> dalla richiesta

Liquidazione rimborso di somma non dovuta	Entro 180 giorni dalla richiesta (da presentare entro 5 anni dal giorno del pagamento o da quello in cui è stato accertato il diritto alla restituzione) (Art. 1, comma 164, Legge 296/2006)	Entro <u>120 giorni lavorativi</u> dalla richiesta (da presentare entro 5 anni dal giorno del pagamento o da quello in cui è stato accertato il diritto alla restituzione) <i>N.B. Qualsiasi richiesta di chiarimenti e/o integrazioni da parte dell'Ufficio sospende il termine suddetto fino al ricevimento di quanto richiesto.</i>
Accessibilità dell'utenza	Non specificato	<ul style="list-style-type: none"> - Tempo max di attesa allo sportello: 15 min. - Tempo max di attesa allo sportello nei periodi di punta: 40 minuti - Disponibilità ad appuntamenti extra orario di apertura al pubblico: 25 ore settimanali; - Tempo medio di attesa appuntamenti extra orario: 21 giorni
Risposta a richiesta di annullamento/rettifica di avvisi di accertamento	Entro 30 giorni dalla richiesta	Entro <u>28 giorni</u> dalla richiesta
Risposta a reclamo/mediazione precedente al ricorso	Entro 90 giorni dalla richiesta	Entro <u>85 giorni</u> dalla richiesta
Numero di giorni di preavviso da inserire antecedenti la data di scadenza della prima rata relativa al servizio emissione avvisi di pagamento	Almeno 20 giorni solari	Almeno <u>20 giorni solari</u>

13. RAPPORTI CON L'UTENZA E TUTELA DELL'UTENTE

A) FACILITAZIONI PER PARTICOLARI CATEGORIE DI UTENTI

I gestori assicurano la conformità alle norme vigenti delle proprie strutture per facilitare l'accesso di alcune categorie di utenti (es. portatori di handicap e altre categorie protette) ai propri servizi e si impegna ad agevolare tali soggetti nella fruizione dei medesimi servizi offerti (ad esempio tramite eliminazione di barriere architettoniche, creazione di corsie preferenziali agli sportelli, ecc.).

B) SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE

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

C) INFORMAZIONI AGLI UTENTI

I gestori si impegnano ad informare costantemente gli utenti attraverso mezzi di divulgazione periodici sulle procedure, sulle iniziative aziendali, sugli aspetti normativi e tariffari, sulle modalità di fornitura del servizio, sulle condizioni economiche, tecniche e giuridiche relative alla erogazione dello stesso, e sulle loro modifiche.

Il gestore GTRU Settore Servizi per le Entrate si prefigge di assicurare un'adeguata e permanente informazione ai contribuenti provvedendo in particolare a:

- fornire, tramite gli addetti, tutte le informazioni necessarie all'utente affinché possa adempiere in modo chiaro e completo ai propri obblighi tributari;
- predisporre apposita modulistica, disponibile agli sportelli e sul sito istituzionale del Comune;
- impegnarsi a riportare nella modulistica e sul sito istituzionale, la riproduzione o lo stralcio dei principali riferimenti di legge allo scopo di perseguire chiarezza e comprensibilità;
- impegnarsi al costante aggiornamento dell'apposito spazio Web dedicato ai tributi comunali;
- provvedere, attraverso appositi manifesti affissi sul territorio comunale e opuscoli informativi redatti in proprio, a richiamare ed illustrare le obbligazioni e le scadenze annuali della TARI;

- informare gli utenti, tramite appositi spazi negli avvisi bonari, opuscoli chiari, facilmente leggibili e agevolmente reperibili, in merito alla composizione e alla variazione della tassa ed alle agevolazioni esistenti;
- al fine di agevolare la pianificazione delle spese familiari, fornire informazioni sulla frequenza di emissione degli avvisi di pagamento.

Il gestore GRT e GSL AMIU SpA in particolare, al fine di garantire agli utenti la costante informazione sulle modalità di erogazione del servizio:

- istituisce un portale internet, accessibile anche a soggetti con disabilità, al quale è possibile accedere per acquisire informazioni sui servizi aziendali, scaricare copia dei documenti relativi all'affidamento del servizio, incluso il Piano Annuale delle Attività, Contratto di servizio e relativi allegati, alla Carta del servizio ed ai Regolamenti vigenti, oltre a tutte le informazioni richiamate nei punti precedenti;
- predispone apposita app per smartphone che consenta la comunicazione diretta tra utenti e gestore anche al fine della segnalazione di anomalie ed eventuali disservizi;
- attiva e gestisce il profilo aziendale nei principali social network (Facebook, LinkedIn, Twitter, Instagram e Youtube);
- informa gli utenti, tramite appositi spazi negli avvisi bonari, opuscoli chiari, facilmente leggibili e agevolmente reperibili, delle condizioni tecniche ed economiche per l'effettuazione del servizio;
- cura i rapporti con ARERA, ETC, il Comune e gli altri Enti ed Istituzioni competenti, fornendo le informazioni e i chiarimenti richiesti;
- svolge attività promozionale e informativa finalizzata alla cultura dei servizi pubblici, al rispetto dell'ambiente, alla prevenzione e riduzione dell'inquinamento e della produzione di rifiuti, all'incentivazione della raccolta differenziata e del riciclo;
- al fine di monitorare l'andamento dei servizi e la soddisfazione degli utenti, in collaborazione con le associazioni dei consumatori, realizza e pubblica ogni anno il progetto di "Rilevazione della qualità dei servizi", garantendo così che le associazioni dei consumatori effettuino monitoraggi periodici, con delle schede per verificare il rispetto degli standard e assicurare nel tempo il miglioramento della qualità dei servizi;
- pubblica gli esiti delle verifiche compiute sul rispetto degli standard, trasmettendoli contestualmente alla Consulta per il servizio di gestione integrata/ILC dei rifiuti di cui all'art. 21 della Legge Regionale n. 1/2014 e s.m.i.;
- valuta e promuove tutte le iniziative utili per la trasparenza e la semplificazione nell'accesso ai servizi, tenendo conto anche dei suggerimenti della sopra citata Consulta;
- informa gli utenti delle decisioni che li riguardano, delle loro motivazioni, della possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso esse, anche avvalendosi della sopra citata Consulta;
- verifica periodicamente, anche tramite apposite indagini, concordate con l'ETC, il livello di conoscenza della Carta dei Servizi e si impegna a favorirne una crescente diffusione (anche

- tramite specifici messaggi di richiamo da inserire negli avvisi di pagamento);
- organizza attività di formazione articolata in programmi di educazione ambientale nelle scuole, pubbliche e private di ogni ordine e grado;
 - promuove il coinvolgimento dei cittadini in periodici incontri (almeno due per anno) organizzati in collaborazione con le istituzioni locali, al fine di rafforzare la conoscenza della raccolta differenziata e della riduzione dei rifiuti, per migliorare qualità e quantità dei materiali raccolti;
 - promuove la partecipazione di propri informatori ambientali agli eventi territoriali organizzati dalla comunità locale, per rafforzare l'engagement e la partecipazione dei cittadini.

D) RAPPORTI CON L'UTENZA

Il gestore GTRU Settore Servizi per le Entrate si adopera affinché i rapporti con gli utenti siano improntati a principi di correttezza, collaborazione e trasparenza.

In particolare:

- informa i contribuenti sulla possibilità della definizione agevolata delle obbligazioni tributarie e delle relative sanzioni pecuniarie;
- previene l'insorgere di controversie cercando di limitare il contenzioso tributario, applicando gli strumenti deflattivi previsti dalla legge;
- dispone lo sgravio delle somme iscritte in ruoli o altri elenchi tributari che risultino indebite;
- provvede al rimborso ai contribuenti delle somme pagate risultate non dovute;
- rilascia ai contribuenti ricevute di pagamento, attestazioni, certificazioni richieste.

Il gestore GTRU, ai sensi di quanto consentito all'ETC dall'art. 19.2 del TQRIF, prevede – in alternativa allo sportello online – la presenza dello sportello fisico "Ufficio Tassa rifiuti", al quale i contribuenti possono rivolgersi per richiedere le medesime prestazioni previste dallo stesso art. 19, in un'ottica di tutela degli utenti con bassi livelli di digitalizzazione.

Lo sportello al pubblico dell'Ufficio TARI è aperto il **martedì dalle 9.00 alle 12.00 e negli altri giorni solo su appuntamento.**

Come previsto dalla Delibera ARERA n. 15/2022 è stato messo a disposizione degli utenti il seguente

NUMERO VERDE DEL SERVIZIO RIFIUTI DEL COMUNE DI RECCO: 800222008

I numeri telefonici diretti del Comune di Recco sono i seguenti:

Ufficio TARI: 0185/7291243

Servizio gestione rifiuti del Settore Ambiente: 0185/7291.297 - 323

Il gestore GRT e GSL AMIU SpA istituisce apposito servizio di call center volto a curare le relazioni con il pubblico, presso il quale sono disponibili tutte le informazioni utili agli utenti.

Il personale AMIU preposto al contatto con l'utenza, dotato di tesserino di riconoscimento, nel rispetto della normativa vigente, è tenuto a trattare con cortesia e rispetto tutti gli utenti e a usare un linguaggio semplice e di immediata comprensione.

Il NUMERO TELEFONICO DIRETTO PER IL RITIRO DEI RIFIUTI INGOMBRANTI messo a disposizione degli utenti da AMIU è il seguente: 010/8980800

AMIU garantisce che ad ogni procedura avviata da parte dell'utente sia attribuito un codice univoco di identificazione della richiesta, comunicato all'utente, che la segue durante tutto il suo svolgimento e che viene riportato in tutti i relativi documenti emessi da AMIU.

Nel caso si renda necessario per soddisfare la richiesta dell'utente, AMIU si attiva per contattare gli altri eventuali Enti coinvolti e ne cura i rapporti, per quanto di propria competenza.

E) CONTENUTO MINIMO DEI SITI INTERNET

I siti internet dei gestori contengono tutti gli elementi minimi disposti dalla Deliberazione del 31 ottobre n. 444/2019/R/RIF.

Tramite il sito internet del Comune e del gestore AMIU, sono pubblicati, o comunque resi facilmente accessibili all'utenza i seguenti documenti: la Carta del servizio, il Contratto di servizio e relativi allegati, incluso il Disciplinare Tecnico, il Regolamenti di gestione del servizio, il Regolamento della Tassa rifiuti, il Regolamento avente ad oggetto l'attività di vigilanza in materia di raccolta e conferimento dei rifiuti da parte degli utenti e il relativo sistema sanzionatorio e tutte le informazioni utili sullo svolgimento del servizio affidato, secondo quanto previsto dalla citata Deliberazione n. 444/2019/R/RIF oltre che dalla presente Carta del Servizio.

In ogni caso le disposizioni del presente documento si intendono integrative di quanto previsto dalla regolazione ARERA e in particolare nella Deliberazione del 31/10/2019 n. 444/2019/R/RIF e devono intendersi prevalenti rispetto alla stessa in ogni caso in cui siano di maggior favore per l'utenza.

F) RISPOSTE A RECLAMI E RICHIESTE

Per Reclamo s'intende l'atto di tutela degli interessi dell'utente in caso di violazione dei principi e/o di

mancato rispetto degli standard definiti nella Carta del servizio o delle condizioni di erogazione previste nel Regolamento del servizio di gestione dei rifiuti urbani da parte del gestore.

Per Richiesta si intende ogni istanza dell'utenza volta a ottenere informazioni inerenti al servizio affidato.

Il **gestore GRT e GSL AMIU** risponderà - per iscritto qualora necessario/opportuno - ai reclami presentati dagli utenti secondo le modalità previste dalla carta del servizio **entro un massimo di 15 giorni** dal ricevimento degli stessi (data di protocollo AMIU).

Nella risposta, AMIU riferisce all'utente in ordine ai reclami dallo stesso presentati con la massima celerità, e comunque **non oltre 15 giorni** dalla presentazione del reclamo, circa gli accertamenti compiuti, indicando altresì i termini entro i quali provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate. AMIU si impegna, inoltre, a rispondere nel medesimo termine a ogni altra richiesta presentata dagli utenti.

Anche qualora si rendesse necessaria/opportuna una risposta in forma scritta essa verrà data nel medesimo tempo previsto per il reclamo.

Nei casi più complessi, entro lo stesso termine verrà inviata una prima comunicazione che fisserà i termini per la risposta definitiva, che **non potranno in ogni caso essere prolungati di oltre 30 giorni**.

Tutta la corrispondenza con l'utente riporta l'indicazione e il recapito del referente AMIU.

L'utente può presentare reclamo ad AMIU sia in forma scritta, attraverso i consueti canali di comunicazione, che in forma verbale attraverso il call center o presso gli eco-sportelli attivati nel Comune.

Per richieste e/o reclami attinenti la tassa sui rifiuti, l'utente deve rivolgersi al **GTRU Ufficio TARI del Settore Servizi per le Entrate del Comune di Recco**, che dovrà garantire il rispetto degli obblighi imposti dalla Delibera n. 444/2019/R/RIF di ARERA.

Sulla Home page del sito internet del Comune di Recco, all'interno delle sezioni "PORTALE TRASPARENZA ARERA" e "TRIBUTI/TASSA SUI RIFIUTI/MODULISTICA VARIA" sono messi a disposizione gli appositi moduli editabili per la presentazione di Reclami scritti e/o Richieste varie.

G) PROCEDURE DI RECLAMO

In caso di violazione da parte dei gestori dei principi e/o di mancato rispetto degli standard definiti nella Carta del servizio o delle condizioni di erogazione previste nel Regolamento del servizio di gestione dei rifiuti urbani o nel Contratto di servizio e allegato Disciplinare Tecnico, l'utente può presentare reclamo, sia in forma scritta, attraverso i consueti canali d'accesso (posta elettronica, sito internet e app), che in forma orale al numero verde o presso gli sportelli (in quest'ultimo caso l'operatore redige

apposito verbale che viene sottoscritto dall'utente e riporta i dati necessari all'identificazione dell'operatore).

La procedura di reclamo non si applica a:

- Segnalazioni e comunicazioni, diverse da quelle previste alla precedente lett. B), anche scritte, inoltrate da un soggetto interessato riguardanti attività inerenti i servizi operativi ordinari;
- Gestione del contenzioso legale nelle forme previste dalla legislazione vigente;
- Procedure di conciliazione extra-giudiziale ove previste.

Presso gli sportelli e sul sito internet dei gestori viene messa a disposizione dell'utente la completa spiegazione della procedura per la presentazione dei reclami, il relativo modulo, l'indicazione circa i tempi previsti per l'espletamento dell'indagine e i mezzi a sua disposizione in caso di risposta sfavorevole.

Le procedure di reclamo devono essere rese facilmente accessibili, di semplice comprensione e di facile utilizzazione.

Nel caso di mancato rispetto degli standard previsti nella Carta del servizio, il reclamo deve essere presentato entro 15 giorni dalla scadenza del termine fissato nello standard (ovvero dalla ricezione di una risposta ritenuta insoddisfacente).

Al momento della presentazione del reclamo l'utente deve fornire tutti gli elementi in suo possesso relativamente a quanto verificatosi, in modo da consentire la ricostruzione dello stato della pratica.

Il gestore AMIU, **entro un massimo di 15 giorni** dalla data di presentazione del reclamo, riferisce all'utente in forma scritta l'esito degli accertamenti compiuti contenente anche l'indicazione del nominativo e del recapito della persona incaricata a fornire, ove necessario, eventuali chiarimenti.

L'utente, qualora non soddisfatto della risposta ricevuta, può:

- Richiedere in forma scritta un incontro di approfondimento della questione oggetto del reclamo. Il gestore AMIU si impegna ad attivarsi **entro 5 giorni lavorativi** per organizzare un incontro con l'utente **entro i successivi 20 giorni lavorativi**.

Non è in ogni caso ammessa la reiterazione della richiesta, pertanto la presente disposizione non si applica in caso di presentazione di un reclamo dal contenuto analogo a un reclamo presentato in precedenza dallo stesso soggetto e in relazione al quale è già intervenuto un incontro di approfondimento.

- Richiedere per la soluzione, in via non giudiziale, l'attivazione della procedura presso il Giudice di Pace.

È comunque facoltà dell'utente percorrere ogni altra via giudiziale o extragiudiziale.

AMIU tiene conto dei reclami ricevuti nell'adozione dei piani di miglioramento progressivo degli standard.

L'utente potrà dare comunicazione per conoscenza delle controversie nate e del loro esito al Comune e alla Consulta per il servizio di gestione integrata dei rifiuti.

14. INDENNIZZI RICONOSCIUTI AGLI UTENTI IN CASO DI VIOLAZIONE DEGLI STANDARD DI QUALITÀ E MODALITÀ DI RICONOSCIMENTO

In caso di mancato rispetto dei valori limite degli standard di qualità sotto indicati, previa verifica, il gestore AMIU corrisponde all'utente interessato un indennizzo.

La corresponsione dell'indennizzo è una tantum.

Gli indennizzi sono corrisposti a seguito di richiesta formale presentata dall'utente ad AMIU entro 7 giorni dal verificarsi del disservizio o dal momento in cui ne è venuto a conoscenza, attraverso la compilazione dei moduli predisposti e disponibili sul sito web AMIU.

L'indennizzo, sarà erogato all'utente **entro 45 giorni** dal ricevimento della richiesta. 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 7 giorni), con l'esclusione del caso in cui siano in corso procedure conciliative.

In caso di mancata corresponsione dell'indennizzo entro 45 giorni dal ricevimento della richiesta, l'indennizzo è dovuto da AMIU:

- 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 46° al 90° 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 90° giorno).

AMIU darà informazione a ogni utente che faccia richiesta di una prestazione soggetta a standard in merito ad esso e 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.

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

Standard	Valore limite	Indennizzo
Risposta ai reclami	60 giorni	50 euro
Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati ove necessaria la presenza dell'utente	2 ore	20 euro

15. PRIVACY

I gestori del servizio integrato del Comune di Recco si impegnano a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del D.Lgs. n. 196/2003 “*Codice in materia di protezione dei dati personali*” e del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016 (di seguito “GDPR”).

In particolare i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere la corretta erogazione del servizio 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 consentite dalla normativa privacy.

Il trattamento dei dati degli utenti è effettuato in base alla previsione di cui all’art. 6, lett. b) e c) del GDPR e la comunicazione dei dati è un obbligo sia legale che contrattuale e in mancanza non potrà essere effettuato il servizio.

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: Amministrazione Finanziaria, 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 titolati a elevare sanzioni amministrative secondo quanto previsto dalla normativa in materia.

I dati personali degli utenti saranno conservati per non oltre 10 anni dalla conclusione del rapporto contrattuale.

Agli utenti spettano i seguenti diritti:

- di chiedere al titolare del trattamento l’accesso ai dati personali (art. 15 GDPR) e la rettifica (art. 16 GDPR) o la cancellazione (art. 17 GDPR) degli stessi o la limitazione del trattamento che lo riguardano (art. 18 GDPR);
- di opporsi al loro trattamento (art. 21 GDPR), oltre al diritto alla portabilità dei dati (art. 20 GDPR);
- di proporre reclamo al Garante della Privacy.

Il **GTR e GSL A.M.I.U. Genova S.p.A.**, in qualità di Titolare per le attività di sua competenza, ha nominato quale Responsabile della Protezione dei Dati, l’**Avv. Paolo Venturi** contattabile ai seguenti recapiti:

Studio in Genova, Via I. D’Aste 3/3, Tel. 010565602 indirizzo mail: RPD@studioventurimutti.com

Pec: paolo.venturi@ordineavvgenova.it.

Il **Comune di Recco**, in qualità di Titolare per le attività di sua competenza, ha nominato quale Responsabile della Protezione dei Dati, l’**Avv. Massimo Ramello**, contattabile ai seguenti recapiti:

Studio in Torino, Corso Massimo D’Azelio 8, Tel. 01311826681; indirizzo mail: comune.recco@gdpr.nelcomune.it.

16. VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO

La presente Carta del servizio ha validità pari a quella del contratto per la gestione del servizio ed è soggetta a revisione almeno triennale.

Potrà essere aggiornata o revisionata in relazione a modifiche normative, contrattuali, cambiamenti di tipo tecnico e/o organizzativo del servizio, all'adozione di standard migliorativi, a nuove esigenze manifestate da ARERA o dall'Ente territorialmente competente o da organismi rappresentanti associazioni di utenti e consumatori o da AMIU o dall'utenza.

La carta sarà inoltre periodicamente aggiornata altresì in funzione della variazione delle attività del Settore Servizi per le Entrate, relativamente alle competenze in materia di tassa rifiuti.

La Carta è disponibile presso gli sportelli e sui siti internet istituzionali dei gestori ai punti di contatto indicati al punto 3.

Il **gestore AMIU** informerà l'utenza dell'adozione o dall'eventuale modifica del documento, con i mezzi ritenuti più adeguati e capillari entro 30 giorni antecedenti all'entrata in vigore della carta o della modifica della stessa (l'informativa sarà data in ogni caso tramite pubblicazione sul sito internet).

Eventuali modifiche saranno accompagnate da una relazione descrittiva dei criteri di revisione e le modalità previste per il loro conseguimento inviata all'ETC. Le modifiche saranno valutate ed eventualmente autorizzate dall'ETC, acquisito il parere degli organismi rappresentanti le associazioni di utenti e consumatori. Le nuove regole saranno adottate e seguite avendo cura di ridurre al minimo il disagio per gli utenti.

Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività di ripristino del servizio sono da considerarsi validi in condizioni di normale esercizio, inteso come la normale attività svolta da AMIU per garantire i livelli di servizio indicati nel presente documento.

Sono esclusi gli eventi dovuti a fatti indipendenti dalla volontà e dalle capacità AMIU, di carattere straordinario e imprevedibile (a titolo esemplificativo, danni causati da terzi con esclusione dei subappaltatori, scioperi non programmati, atti dell'Autorità pubblica indipendenti da colpa del gestore, calamità naturali, ecc.).

Il **Comune di Recco** comunicherà agli utenti qualsiasi tipo di modifica entro un tempo massimo di 60 giorni mediante avviso sul sito internet istituzionale e attraverso la documentazione allegata al primo documento di riscossione utile.