



Carta della qualità del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani

La Carta è stata approvata dal Comune - in qualità di Ente Territorialmente Competente
con Delibera Giunta Comunale n. 42 del 10/05/2023 e successivamente adottata dai Gestori
del servizio.

Sommario

SOMMARIO.....	2
PREMESSA.....	4
GLOSSARIO.....	5
1 INFORMAZIONI GENERALI	9
1.1 CHI È L'ENTE TERRITORIALMENTE COMPETENTE	9
1.2 COME SI COMPONE IL SERVIZIO	9
1.3 CHI SONO I GESTORI DEL SERVIZIO.....	9
1.4 PRINCIPI ADOTTATI	9
1.5 LA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE INTEGRATA DEI RIFIUTI	12
1.5.1 POSIZIONAMENTO DELLA GESTIONE NELLA MATRICE DEGLI SCHEMI REGOLATORI.....	12
1.5.2 SCHEMA REGOLATORIO I	13
2 SERVIZIO DI GESTIONE DELLA TARIFFA E DEL RAPPORTO CON GLI UTENTI.....	15
2.1 INIZIO, VARIAZIONE E CESSAZIONE DELL'UTENZA	15
2.1.1 MODALITÀ PER L'INIZIO DELL'UTENZA	15
2.1.2 MODALITÀ PER LA VARIAZIONE O LA CESSAZIONE DELL'UTENZA	16
2.1.3 CONFERIMENTO AL DI FUORI DEL SERVIZIO PUBBLICO PER UTENZE NON DOMESTICHE.....	17
2.2 LA TARIFFA DEL SERVIZIO	19
2.2.1 COME SI CALCOLA.....	19
2.2.2 PERIODICITÀ E MODALITÀ DI PAGAMENTO	19
2.2.3 RIDUZIONI TARIFFARIE.....	20
2.2.4 RATEIZZAZIONE DEGLI IMPORTI ADDEBITATI	20
2.2.5 COME PRESENTARE UNA RICHIESTA DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI	20
2.2.6 RECLAMI E RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONE	21
3 SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO DEI RIFIUTI URBANI E LAVAGGIO E SPAZZAMENTO DELLE STRADE	23
3.1 RACCOLTA E TRASPORTO DEI RIFIUTI URBANI	23
3.1.1 OBIETTIVI.....	23

3.1.2	RACCOLTA PORTA A PORTA (PAP).....	24
3.1.3	RACCOLTA DI PROSSIMITÀ.....	24
3.1.4	RACCOLTA CON CONTENITORI DI SUPERFICIE CON CONTROLLO DEGLI ACCESSI	24
3.1.5	RACCOLTA TESSILI SANITARI (PANNOLINI E PANNOLONI)	25
3.1.6	LAVAGGIO, DISINFEZIONE E MANUTENZIONE CASSONETTI RACCOLTA RIFIUTI.....	25
3.1.7	RACCOLTA RIFIUTI INGOMBRANTI SU CHIAMATA	26
3.1.8	CENTRI DI RACCOLTA.....	26
3.1.9	RIFIUTI URBANI OGGETTO DI RACCOLTA DIFFERENZIATA	27
3.1.10	RIPARAZIONE DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA	29
3.1.11	DISSERVIZI	29
3.2	SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE	30
3.2.1	MERCATI SETTIMANALI.....	31
3.3	RAPPORTI CON L'UTENZA.....	31
3.3.1	SERVIZIO TELEFONICO	31
3.3.2	APP.....	31
3.3.3	SPORTELLO FISICO - INFOPOINT.....	32
3.3.4	POSTA ELETTRONICA	32
3.4	OBBLIGHI DI SERVIZIO E STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO.....	32
3.4.1	SCOSTAMENTO TRA SERVIZIO RESO E SERVIZIO PROGRAMMATO.....	33
3.4.2	SICUREZZA DEL SERVIZIO	33
3.4.3	PRONTO INTERVENTO	34
3.4.4	SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE	34
3.4.5	INFORMAZIONE AGLI UTENTI	34
3.4.6	COMUNICAZIONE ED EDUCAZIONE AMBIENTALE.....	35
3.4.7	VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO EROGATO	35
3.4.8	PROCEDURE DI RECLAMO.....	36
3.4.9	RISPOSTE A RECLAMI.....	36

Premessa

La presente Carta della Qualità (di seguito: Carta) descrive, con riferimento al servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani erogato nel Comune di San Bartolomeo gli obblighi ed i livelli di qualità attesi, le modalità di fruizione e le regole di relazione tra Utenti e Gestori del servizio.

La Carta è redatta in conformità alla legislazione in vigore ovvero a quanto deliberato dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: ARERA) nell'ambito della disciplina della qualità del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani.

Il presente documento è suddiviso in tre sezioni: la prima fornisce informazioni generali sui Gestori del servizio e sui profili di qualità applicati ai sensi della regolazione ARERA mentre la seconda e la terza offrono una rappresentazione delle specifiche attività di cui si compone il servizio, delle modalità di richiesta delle prestazioni e delle modalità di contatto con i Gestori delle stesse attività.

La Carta è stata approvata dal Comune - in qualità di Ente Territorialmente Competente – con Delibera Giunta Comunale n. 42 del 10/05/2023 e successivamente adottata dai Gestori del servizio.

La Carta verrà aggiornata periodicamente sulla base delle variazioni sostanziali rispetto a quanto in essa indicato. Le modifiche verranno approvate dall'Ente Territorialmente Competente e saranno portate a conoscenza degli Utenti, assicurando massima trasparenza e diffusione.

La Carta è a disposizione di ogni Utente che può scaricarla direttamente dal sito web:

- del Comune di San Bartolomeo ovvero del Gestore delle tariffe e del rapporto con gli Utenti
- di EGEA Ambiente S.r.l ovvero del Gestore della raccolta e trasporto e del lavaggio e spazzamento delle strade

Glossario

- 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:
 - accertamento, riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento);
 - gestione del rapporto con gli Utenti (inclusa la gestione reclami) anche mediante sportelli dedicati o call-center;
 - gestione della banca dati degli Utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso;
 - promozione di campagne ambientali;
 - 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 o ARERA: è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente;
- 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;
- 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. 158/99: è il decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158;
- D.P.R. 445/00: è il decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, recante "Disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa";
- D.Lgs. 116/20: 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";

-
- D.Lgs. 152/06: è il decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, recante "Norme in materia ambientale" e s.m.i.;
 - 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, trasmesso 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 o ETC: 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;
 - gestione: è l'ambito tariffario, ovvero il territorio, comunale o sovra-comunale, sul quale si applica la medesima tariffa;
 - gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto gli Utenti: è il soggetto che eroga i servizi connessi all'attività di gestione tariffe e rapporto con gli Utenti;
 - gestore della raccolta e trasporto: è il soggetto che eroga il servizio di raccolta e trasporto;
 - gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade: è il soggetto che eroga il servizio di spazzamento e lavaggio delle strade
 - 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;
 - L. 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 di attivazione dell'utenza;
- richiesta di variazione o di cessazione del servizio: è la dichiarazione TARI di variazione o di cessazione dell'utenza;
- 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.;
- 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);
- 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 come modificato e integrato dalla Delib. 15/2022/R/rif;
- 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;
- 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.

1 Informazioni generali

1.1 Chi è l'Ente Territorialmente Competente

Ai sensi del Decreto-Legge 138/2011 Regioni o Province autonome definiscono per ogni Ambito Territoriale Ottimale gli Enti di governo preposti ad organizzare il servizio di gestione del ciclo dei rifiuti urbani.

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 di San Bartolomeo stesso.

1.2 Come si compone il servizio

Il servizio di gestione dei rifiuti urbani si compone delle seguenti attività:

- gestione della tariffa e del rapporto con gli Utenti che comprende le operazioni di accertamento, riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento), di gestione del rapporto con gli Utenti (inclusa la gestione reclami) anche mediante sportelli dedicati o call-center, la gestione della banca dati degli Utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso, la promozione di campagne ambientali, la prevenzione della produzione di rifiuti urbani;
- gestione della raccolta e trasporto che comprende le operazioni di raccolta e di trasporto dei rifiuti urbani verso impianti di trattamento, di smaltimento, di riutilizzo e/o recupero;
- gestione dello spazzamento e del lavaggio delle strade che 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.

1.3 Chi sono i Gestori del servizio

Nel Comune di San Bartolomeo sono titolari:

- dell'attività di gestione della tariffa e del rapporto con gli utenti il Comune stesso;
- dell'attività di raccolta e trasporto rifiuti e di lavaggio e spazzamento delle strade EGEA Ambiente S.r.l.

1.4 Principi adottati

Nell'espletamento delle attività di propria competenza, i Gestori del servizio operano nel rispetto dei principi di seguito descritti.

Eguaglianza e imparzialità

Il rapporto tra gli Utenti e Gestori è definito da regole che devono essere applicate distintamente con principi di eguaglianza, senza alcuna discriminazione.

I Gestori garantiscono parità di condizioni da cui deriva il medesimo livello di servizio agli Utenti, nell'ambito di tutto il territorio di competenza.

I Gestori agiscono inoltre secondo criteri di obiettività, imparzialità e neutralità, fornendo tutta l'assistenza e le informazioni necessarie agli Utenti.

Qualità e sicurezza

I Gestori si impegnano a garantire la qualità dei servizi forniti all'Utente nel rispetto delle prescrizioni legislative ed autorizzative e nella scelta dei materiali, di lavorazioni e tecnologie non inquinanti a garanzia della sicurezza e tutela della salute pubblica.

Continuità del servizio

I Gestori erogano un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. Qualora, in conseguenza di cause di forza maggiore o interventi necessari e urgenti per il buon andamento del servizio di competenza, si renda necessaria la sospensione o la riduzione temporanea, il disservizio viene limitato al tempo strettamente necessario e, ove possibile, preannunciato con adeguato anticipo.

I Gestori, pertanto, si impegnano ad adottare misure volte ad arrecare agli Utenti il minor disagio possibile, utilizzando tutti i mezzi a disposizione e limitando al minimo necessario i tempi di disservizio.

Partecipazione

L'Utente, in proprio o tramite associazioni dei Consumatori, ha diritto a ricevere dai Gestori tutte le informazioni relative al rapporto di utenza, secondo le modalità previste dalla Legge 241/90 e s.m.i. e del DPR 184/06 e s.m.i, ed a presentare istanze, produrre memorie e documenti, formulare osservazioni e suggerimenti e inoltrare reclami.

I Gestori si impegnano a dare riscontro alle segnalazioni e proposte dell'Utente, garantendo risposte chiare e tempestive.

Trasparenza

La gestione trasparente è a fondamento dell'operato dei Gestori che sono dotati di meccanismi di gestione indirizzati a caratterizzare ogni procedimento amministrativo secondo metodologie di trasparenza e accessibilità, nel più completo ossequio delle normative vigenti.

Cortesia e informazione

Il personale addetto ai rapporti con il pubblico è tenuto a trattare con il massimo rispetto e cortesia l'Utente ed essere a disposizione per qualsiasi informazione.

Ogni dipendente è tenuto a indicare le proprie generalità durante i contatti con gli Utenti e a

rendersi disponibile per agevolare l'esercizio sia dei diritti sia dei doveri dei cittadini, informandoli sull'organizzazione del proprio servizio.

I Gestori garantiscono procedure amministrative quanto più possibile chiare e semplici e pongono la massima attenzione nelle comunicazioni scritte e verbali rivolte all'Utente.

I Gestori, inoltre, assicurano un'informazione tempestiva sulle eventuali variazioni delle modalità di erogazione dei servizi.

Efficacia ed efficienza

I Gestori perseguono in maniera continuativa obiettivi di miglioramento e razionalizzazione del servizio erogato, anche mediante la sperimentazione e la ricerca di tecnologie e soluzioni innovative che rendano il servizio sempre più rispondente alle aspettative degli Utenti.

Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Il personale dei Gestori a contatto con l'utenza è tenuto ad utilizzare nei rapporti con la stessa una terminologia comprensibile alla generalità della cittadinanza, priva di termini specialistici, ed a porre tutta la propria attenzione nel rendere comprensibili le procedure contrattuali e nell'evitare all'Utente inutili attese e disagi.

Tutti i documenti scritti utilizzati nel rapporto fra Gestori ed Utente devono essere redatti con particolare attenzione alla comprensibilità del linguaggio, alla chiarezza e brevità dei contenuti e all'utilizzo di termini del linguaggio quotidiano.

Professionalità e competenza

I Gestori sono in possesso di tutte le autorizzazioni necessarie per effettuare i servizi di propria competenza.

Le "idoneità tecniche professionali" dei dipendenti permettono di operare nel rispetto della normativa perseguendo obiettivi di costante crescita, sia in termini di miglioramento del servizio erogato sia in termini di miglioramento delle condizioni di sicurezza sul lavoro e di impatto ambientale verso il territorio e la popolazione.

Privacy

I Gestori si impegnano a garantire che il trattamento dei dati personali degli Utenti avvenga nel rispetto di quanto previsto dall'art. 13 del Regolamento UE n. 2016/679 (GDPR), agendo in qualità di Responsabili Esterni al Trattamento Dati in quanto affidatari di una o più attività di cui si compone il servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani, gestione di lavaggio e spazzamento delle strade nell'ambito del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani.

Per ulteriori informazioni sull'informativa privacy e sulle modalità di contatto dei Responsabili della Protezione dei Dati dei Gestori del servizio si invita a consultare le sezioni di seguito dedicate alla presentazione dei Gestori stessi.

1.5 La Qualità del servizio di gestione integrata dei rifiuti

La qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani è materia disciplinata da ARERA ovvero dall'Autorità di Regolazione per Reti Energia e Ambiente (www.arera.it).

Il TQRIF stabilisce che il Gestore del servizio integrato ovvero i Gestori dei singoli servizi che lo compongono rispettino gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica determinati dal posizionamento della Gestione (ovvero del Comune) nella matrice di cui all'articolo 3 TQRIF (Figura 1).

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

Figura 1 - Matrice degli Schemi regolatori. Fonte: ARERA

Ad ogni quadrante della matrice sono associati differenti obblighi di gestione del servizio e standard di qualità. Il posizionamento della Gestione nella matrice viene determinato dall'Ente Territorialmente Competente che può altresì determinare eventuali obblighi di servizio e standard di qualità migliorativi rispetto a quelli previsti dallo schema regolatorio di riferimento, associato al quadrante della matrice in cui viene collocata la Gestione.

1.5.1 Posizionamento della Gestione nella matrice degli schemi regolatori

Ai fini dell'applicazione della disciplina della qualità di ARERA, la Gestione relativa al Comune di San Bartolomeo è collocata nel **I Quadrante** della matrice degli schemi regolatori del TQRIF. Il Comune, nel ruolo di Ente Territorialmente Competente, ha determinato il collocamento in tale Quadrante con Deliberazione di Consiglio Comunale n. 9 del 17/04/2023 .

Pertanto, i Gestori del servizio operanti nel Comune sono tenuti a rispettare quanto previsto dallo **Schema regolatorio I** del TQRIF.

1.5.2 Schema regolatorio I

Lo Schema regolatorio I prevede il rispetto degli obblighi di servizio descritti nella Tabella 1 di seguito riportata ma non di standard generali di qualità.

OBLIGHI DI SERVIZIO PER IL GESTORE DEL SERVIZIO DI GESTIONE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI	Rif. Delibera ARERA	Schema 1	Rif. Presente carta del servizio
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione	art. 5	SI	-
Modalità di attivazione del servizio	artt. 6-7	SI	§ 2.1.1
Modalità per la variazione o cessazione del servizio	artt. 10-11	SI	§ 2.1.2
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati	artt. 13-17-18	SI	§ 2.2.5, § 2.2.6
Obblighi di servizio telefonico	artt. 20-22	SI	§ 2 e § Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti	titolo V (ad eccezione art. 28.3)	SI	§ 0 e § 2.2.4

OBLIGHI DI SERVIZIO PER IL GESTORE DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E SPAZZAMENTO/LAVAGGIO STRADE	Rif. Delibera ARERA	Schema 1	Rif. Presente carta del servizio
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi	artt. 29-30	SI	§3.1.7
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare	art. 32	SI	§ Errore. L'origine riferimento non è stata trovata. e Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità	art. 35.1	SI	§ 3.1
Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto	art. 35.2	SI	§ Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.
Predisposizione di un Programma delle attività di	art. 42.1	SI	§ 3.2

spazzamento e lavaggio delle strade			
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani	art. 48	SI	§ 3.4.2

Tabella 1 - Standard generali di qualità da rispettare nelle Gestioni in cui si applica lo Schema regolatorio I

2 Servizio di gestione della tariffa e del rapporto con gli Utenti

Il Comune stesso è titolare dell'attività di gestione delle tariffe e del rapporto con gli Utenti e ad esso, in particolare all'Ufficio Tributi, gli Utenti/Cittadini devono rivolgersi per:

- attivare o cessare il servizio;
- variare il servizio ovvero comunicare eventuali variazioni dei presupposti che determinano la tariffa del servizio;
- chiedere informazioni circa la tariffa del servizio, la sua applicazione, le eventuali agevolazioni previste, le modalità e le tempistiche di riscossione della stessa;
- chiedere la rateizzazione e la rettifica degli importi addebitati;
- presentare reclami scritti afferenti all'attività di gestione delle tariffe e del rapporto con gli Utenti;
- ricevere informazioni relativamente a campagne ambientali e/o alla prevenzione della produzione dei rifiuti urbani.

Presso l'Ufficio Tributi è attivo lo sportello fisico dedicato al servizio al quale gli Utenti/Cittadini si possono rivolgere per chiedere prestazioni descritte nella presente sezione e/o richiedere informazioni. Lo sportello, sito in via Roma n. 156, è aperto al pubblico nei giorni e negli orari più sotto indicati:

martedì e giovedì dalle 15 alle 16,30

L'informativa Privacy completa, relativa alle modalità di trattamento dei dati personali degli Utenti, adottata dal Comune in conformità al Regolamento UE n. 2016/679 (GDPR), è scaricabile al seguente link: <http://www.comune.sanbartolomeoalmare.im.it/ita/privacy.asp>
Per comunicare con il Responsabile della Protezione dei Dati del Comune si invita a scrivere al seguente indirizzo: DPO@veris-servizi.it

2.1 Inizio, variazione e cessazione dell'utenza

2.1.1 Modalità per l'inizio dell'utenza

L'utente ha l'obbligo di dichiarare al Comune ogni circostanza rilevante per l'applicazione del tributo e in particolare, l'inizio, la variazione e la cessazione dell'utenza, la sussistenza delle condizioni per ottenere agevolazioni o riduzioni, il modificarsi o il venir meno delle condizioni per beneficiare di agevolazioni o riduzioni.

La dichiarazione assume anche il valore di richiesta di attivazione del servizio, ai sensi dell'art. 6 del TQRIF, di cui alla delibera ARERA n. 15 del 2022.

La dichiarazione deve essere presentata all'Ufficio Tributi del Comune entro novanta (90) giorni solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile, per mezzo:

- *posta elettronica certificata – comunesanbart@legalmail.it*
- *e-mail – tributi@sanbart.it*
- *sportello fisico – via Roma n. 156 San Bartolomeo al Mare*

utilizzando l'apposito modulo scaricabile dalla home page del sito internet del Comune - anche in modalità stampabile – e disponibile presso lo sportello fisico.

La dichiarazione produce effetti dalla data in cui ha avuto inizio il possesso o o la detenzione dell'immobile come indicata nella richiesta presentata dall'Utente. A richiesta ricevuta, il Gestore trasmetterà al nuovo Utente del servizio una risposta scritta indicando il **Codice Utente** e il **Codice Utenza** assegnati.

Il Comune si impegna a trasmettere la risposta alla richiesta di attivazione rispettando un tempo massimo di 30 giorni lavorativi dalla data di ricezione della richiesta di attivazione dell'Utente.

2.1.2 Modalità per la variazione o la cessazione dell'utenza

La dichiarazione di variazione o di cessazione dell'utenza deve essere presentata all'Ufficio Tributi del Comune entro novanta (90) giorni solari dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione attraverso gli stessi canali previsti per l'inizio dell'utenza (vedasi paragrafo precedente), utilizzando l'apposito modulo scaricabile dalla home page del sito internet del - anche in modalità stampabile – e disponibile presso lo sportello fisico.

Il Comune trasmetterà all'Utente una risposta scritta indicando il riferimento della richiesta ricevuta, il codice identificativo del riferimento organizzativo del Comune che ha preso in carico la richiesta e la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della tariffa, la variazione o la cessazione dell'utenza.

Il Gestore si impegna a trasmettere la risposta rispettando un tempo massimo di 30 giorni lavorativi dalla data di ricezione della richiesta dell'Utente.

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 stata presentata entro il termine di cui sopra, oppure dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine.

Diversamente, le richieste di variazione che comportano un incremento dell'importo da addebitare all'Utente producono sempre i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione.

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

2.1.3 Conferimento al di fuori del servizio pubblico per utenze non domestiche

Ai sensi **dell'art. 198 comma 2-bis del decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152**, le utenze non domestiche possono conferire al di fuori del servizio pubblico i propri rifiuti urbani, previa dimostrazione di averli avviati al recupero mediante attestazione rilasciata dal soggetto che effettua l'attività di recupero dei rifiuti stessi.

Il D. Lgs 3 settembre 2020, n.116 è intervenuto modificando **l'art. 238, comma 10 del D. Lgs. n.152 del 2006** così disponendo: “ Le utenze non domestiche che producono rifiuti urbani di cui all'articolo 183 comma 1, lettera b-ter) punto 2, che li conferiscono al di fuori del servizio pubblico e dimostrano di averli avviati al recupero mediante attestazione rilasciata dal soggetto che effettua l'attività di recupero dei rifiuti stessi sono escluse dalla corresponsione della componente tariffaria rapportata alla quantità dei rifiuti conferiti; le medesime utenze effettuano la scelta di servirsi del gestore del servizio pubblico o del ricorso al mercato per un periodo non inferiore a cinque anni, salva la possibilità per il gestore del servizio pubblico, dietro richiesta dell'utenza non domestica, di riprendere l'erogazione del servizio anche prima della scadenza quinquennale.».

La Regione Liguria con la D.G.R. 215 del 19/03/2021 ha fornito “Prime indicazioni per l'applicazione sul territorio regionale di modalità operative per la gestione dei rifiuti urbani prodotti da utenze non domestiche, ai sensi del D.Lgs. 152/2006 così come modificato dal D.Lgs. 116/2020.

In riferimento all'attuale quadro normativo si presentano le seguenti possibilità:

- A. l'utenza non domestica intende conferire al di fuori del servizio pubblico TUTTI I PROPRI RIFIUTI avviandoli al recupero.
- la fuoriuscita dal servizio pubblico ha una durata minima di due anni;
 - solo per le richieste presentate nel 2021 e 2022, antecedenti alla modifica di cui all'art. 14 della L. 118/2022, la scelta di fuoriuscire ha una durata minima di cinque anni, salva la possibilità di un anticipato rientro prima della scadenza del periodo di esercizio dell'opzione, da richiedere a mezzo PEC entro il 30/06 di ciascun anno, con effetti a decorrere dall'anno successivo; in tal caso il gestore riprenderà il ritiro dei rifiuti, previa verifica che ciò non comporti un disequilibrio sull'organizzazione del servizio con riferimento alle modalità ed ai tempi di svolgimento dello stesso;
 - l'utenza è tenuta a comunicare, contestualmente alla richiesta di fuoriuscita, i quantitativi dei rifiuti prodotti suddivisi per codice EER, stimati sulla base dei quantitativi prodotti nell'anno precedente;
 - l'utenza è tenuta a trasmettere idonea documentazione, anche nella modalità dell'autocertificazione, comprovante l'esistenza di un accordo contrattuale con il soggetto

che effettua l'attività di recupero dei rifiuti (di tutti i rifiuti prodotti dall'utenza);

- l'esclusione della quota variabile della tassa è comunque subordinata alla presentazione al Comune, entro il 20/02 di ciascun anno, della documentazione comprovante l'integrale avvio al recupero dei rifiuti urbani prodotti nell'anno precedente mediante attestazione rilasciata dal soggetto che effettua l'attività di recupero dei rifiuti stessi;

B. l'utenza non domestica intende conferire al di fuori del servizio pubblico SOLO ALCUNE FRAZIONI DEI PROPRI RIFIUTI avviandoli a riciclo direttamente o tramite soggetti autorizzati; l'utenza, restando nel solco della previsione del comma 649 dell'art.1 della legge n.147 del 2013, che disciplina la TARI, può usufruire di una **riduzione della quota variabile della tassa** proporzionale alla quantità di rifiuti urbani che dimostra di aver avviato al riciclo senza sottostare al vincolo dei due anni come consentito dal vigente regolamento comunale per l'applicazione della Tassa sui rifiuti.

L'utenza non domestica che intenda conferire al di fuori del servizio pubblico TUTTI I PROPRI RIFIUTI avviandoli al recupero deve presentare apposita comunicazione entro il 30/06 di ciascun anno per mezzo:

- *posta elettronica certificata – comunesanbart@legalmail.it*
- *e-mail – tributi@sanbart.it*
- *sportello fisico – via Roma n. 156 San Bartolomeo al Mare*

utilizzando l'apposito modulo scaricabile dalla home page del sito internet del Comune - anche in modalità stampabile – e disponibile presso lo sportello fisico.

La richiesta produce effetti dal 1° gennaio dell'anno successivo alla presentazione.

L'utenza non domestica che intenda rimanere nel servizio pubblico avviando al riciclo, direttamente o tramite soggetti autorizzati, solo alcune frazioni dei propri rifiuti usufruendo della riduzione di cui al vigente regolamento comunale deve presentare apposita comunicazione per per mezzo:

- *posta elettronica certificata – comunesanbart@legalmail.it*
- *e-mail – tributi@sanbart.it*
- *sportello fisico – via Roma n. 156 San Bartolomeo al Mare*

utilizzando l'apposito modulo scaricabile dalla home page del sito internet del Comune - anche in modalità stampabile – e disponibile presso lo sportello fisico.

2.2 La Tariffa del servizio

2.2.1 Come si calcola

La tariffa TARI viene calcolata sulla base dell'importo del Piano Economico Finanziario predisposto annualmente dall'Ente Territorialmente competente sulla base di:

- costi operativi di esercizio a consuntivo relativi all'anno a-2,
- costi operativi di investimento a consuntivo relativi all'anno a-2,
- costi d'uso del capitale,
- costi previsionali associati a specifiche finalità,
- conguagli relativi ad annualità pregresse.

L'importo derivante è composto di una parte fissa (TF) e di una parte variabile (TV).

L'importo viene ripartito sulle utenze domestiche e non domestiche attive nel comune.

Il Comune di San Bartolomeo adotta la TARI TRIBUTO presuntiva binomia, ed è correlata a due parametri: la superficie ed i componenti del nucleo familiare.

Per le utenze domestiche la TARI prevede coefficienti presuntivi ed è correlata per la parte fissa (TF) alla superficie, per la parte variabile (TV) al numero dei componenti del nucleo familiare.

Per le utenze non domestiche la TARI prevede coefficienti presuntivi correlati alla produttività specifica della categoria a cui l'utenza appartiene.

2.2.2 Periodicità e modalità di pagamento

Il documento di riscossione nella forma dell'avviso bonario viene trasmesso agli Utenti una (1) volta all'anno, con annessi i modelli di pagamento precompilati, sulla base delle dichiarazioni presentate e degli accertamenti notificati, contenente l'importo dovuto per la tassa sui rifiuti ed il tributo provinciale, l'ubicazione e la superficie dei locali e delle aree su cui è applicato il tributo, la destinazione d'uso dichiarata o accertata, le tariffe applicate, l'importo di ogni singola rata e le scadenze.

L'avviso di pagamento deve essere emesso almeno 20 giorni solari antecedenti la scadenza di pagamento della prima rata.

Il pagamento degli importi dovuti deve essere effettuato secondo le rate indicate o in unica soluzione entro la prima rata di scadenza del tributo.

L'Utente può pagare la TARI attraverso una delle seguenti modalità:

- mediante modello F24;

Nel caso in cui l'Utente rilevi o sospetti un errore nella determinazione degli importi addebitati, può richiederne la rettifica con le modalità descritte al successivo § 2.2.5.

2.2.3 Riduzioni tariffarie

La sussistenza dei presupposti per usufruire di agevolazioni, riduzioni o esenzioni deve essere dichiarata ad inizio utenza. Il venir meno dei requisiti che determinavano il diritto alla riduzione devono essere comunicati come riportato nel § 2.1.2 Modalità per la variazione o la cessazione dell'utenza.

2.2.4 Rateizzazione degli importi addebitati

Il Comune garantisce la possibilità di una ulteriore rateizzazione di ciascuna delle rate previste dal documento di riscossione alle seguenti categoria di Utenti:

- a) agli Utenti domestici che dichiarino mediante autocertificazione, ai sensi del d.P.R. 445/00, di essere beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettricoe/o gas e/o per il settore idrico;
- b) a tutti gli Utenti non ricompresi nelle categorie di cui ai precedenti punti qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni.

La richiesta di ulteriore rateizzazione deve essere presentata non oltre dieci giorni antecedenti la scadenza dell'importo che si intende rateizzare.

La richiesta deve essere presentata all'Ufficio Tributi del Comune per mezzo:

- *posta elettronica certificata – comunesanbart@legalmail.it*
- *e-mail – tributi@sanbart.it*
- *sportello fisico – via Roma n. 156 San Bartolomeo al Mare*

utilizzando l'apposito modulo scaricabile dalla home page del sito internet del Comune - anche in modalità stampabile – e disponibile presso lo sportello fisico.

A seguire la ricezione della richiesta di ulteriore rateizzazione trasmessa dall'Utente, il Comune trasmetterà al Richiedente i bollettini per il pagamento rateale dell'importo dovuto. In ogni caso, l'importo delle singole rate non può essere inferiore alla soglia minima di cento (100) euro.

Sull'importo soggetto ad ulteriore rateizzazione sono applicati gli interessi legali vigenti durante il periodo di rateizzazione. In caso di mancato pagamento delle ulteriori rate, il contribuente si intende decaduto dal beneficio della ulteriore rateizzazione.

Le somme relative ai pagamenti di tali ulteriori rate vengono maggiorate dagli interessi di mora previsti dal pertinente Regolamento generale delle entrate comunali.

2.2.5 Come presentare una richiesta di rettifica degli importi addebitati

Qualora l'Utente rilevi o sospetti l'addebito di importi non dovuti, può presentare al Comune una richiesta di rettifica degli importi addebitati utilizzando il modulo dedicato, scaricabile dalla home page del sito internet del Comune e disponibile presso lo Sportello fisico.

Una volta compilato, il modulo deve essere inviato al Comune tramite uno dei seguenti canali:

- posta *elettronica certificata* – comunesanbart@legalmail.it
- e-mail – tributi@sanbart.it
- sportello fisico – *via Roma n. 156 San Bartolomeo al Mare*

L'Utente può scegliere di presentare tale richiesta anche senza utilizzare l'apposito modulo purché la comunicazione contenga almeno le seguenti informazioni:

- nome, cognome e codice fiscale;
- recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica;
- codice Utente;
- indirizzo e codice utenza;
- le coordinate bancarie/postali per l'eventuale accredito degli importi oggetto della richiesta.

In relazione a tale tipologia di richieste, il Comune si impegna a:

- rispondere all'Utente entro 60 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta di rettifica;
- formulare risposte motivate, chiare, comprensibili, complete di una valutazione della fondatezza della richiesta e del dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale modifica;
- effettuare il rimborso entro 120 giorni lavorativi dalla data di presentazione dell'istanza di rimborso. Sulle somme da rimborsare è corrisposto l'interesse come riportato all'articolo 34. Gli interessi sono calcolati con maturazione giorno per giorno con decorrenza dalla data di pagamento.

Le somme da rimborsare possono, su richiesta del contribuente da comunicare al comune entro 30 giorni dalla notificazione del provvedimento di rimborso, essere compensate con gli importi dovuti dal contribuente al Comune stesso a titolo di tassa sui rifiuti. Il funzionario responsabile comunica, entro 30 giorni dalla ricezione, l'accoglimento dell'istanza di compensazione.

Gli eventuali importi non dovuti verranno compensati attraverso detrazione dell'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile oppure tramite 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 l'accredito entro i 120 giorni lavorativi di cui sopra, fatta eccezione per il caso in cui l'importo da restituire sia inferiore a 50 (cinquanta) euro.

2.2.6 Reclami e richieste scritte di informazione

Come presentare un reclamo

L'Utente può presentare al Comune un reclamo scritto afferente all'attività di gestione delle tariffe del servizio e del rapporto con gli Utenti utilizzando il modulo dedicato, scaricabile dalla

home page del sito internet del Comune e disponibile presso lo Sportello fisico.

Una volta compilato, il modulo deve essere inviato al Comune tramite uno dei seguenti canali:

- *posta elettronica certificata – comunesanbart@legalmail.it*
- *e-mail – tributi@sanbart.it*
- *sportello fisico – via Roma n. 156 San Bartolomeo al Mare*

L'Utente può scegliere di presentare reclamo scritto anche senza utilizzare l'apposito modulo purché la comunicazione contenga almeno le seguenti informazioni:

- nome, cognome e codice fiscale;
- recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica;
- servizio a cui si riferisce il reclamo (raccolta, spazzamento, gestione delle tariffe e del rapporto con gliUtenti);
- codice Utente;
- indirizzo e codice utenza;

Il Comune si impegna a rispondere al reclamo scritto con risposte motivate, complete, chiare e comprensibili entro 30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento del reclamo stesso.

Come presentare una richiesta scritta di informazioni

L'Utente può presentare al Comune una richiesta scritta di informazioni afferente all'attività di gestione delle tariffe del servizio e del rapporto con gli Utenti inviandola al Comune tramite uno dei seguenti canali:

- *posta elettronica certificata – comunesanbart@legalmail.it*
- *e-mail – tributi@sanbart.it*
- *sportello fisico – via Roma n. 156 San Bartolomeo al Mare*

Il Comune si impegna a rispondere al reclamo scritto con risposte motivate, complete, chiare e comprensibili entro 30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento del reclamo stesso.

3 Servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani e lavaggio e spazzamento delle strade

3.1 Raccolta e trasporto dei rifiuti urbani

I rifiuti solidi urbani vengono raccolti con diverse modalità in funzione delle caratteristiche insediative e urbanistiche (centri storici, aree residenziali, zone produttive/artigianali, frazioni, case sparse ecc.),

del reticolo stradale e della accessibilità ai mezzi di servizio, della disponibilità di idonei spazi in area pubblica per la collocazione dei contenitori informatizzati ad accesso controllato/di prossimità, degli obiettivi di raccolta differenziata e, infine, delle schede tecniche approvate tra il singolo Comune ed il Gestore affidatario del servizio.

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

- raccolte porta a porta;
- raccolta indifferenziata e differenziata (contenitori informatizzati ad accesso controllato/di prossimità);
- raccolte domiciliari a chiamata (ingombranti, verde e cartone per le utenze non domestiche)
- centri di raccolta.

3.1.1 Obiettivi

Egea Ambiente S.r.l. ed i Comuni del BACINO GOLFO DIANESE E ANDORESE intendono perseguire il raggiungimento dei seguenti obiettivi:

Cooperare alla salvaguardia dell'ambiente e alla tutela della salute pubblica;

Contribuire a dare attuazione alla gerarchia dei rifiuti definita dall'art. 179 del D.Lgs. 152/06 e ss.mm.ii;

Ridurre la quantità dei rifiuti urbani da avviare alle operazioni di smaltimento;

Ridurre la quantità di rifiuti urbani prodotti, anche attraverso campagne di informazione e sensibilizzazione volti agli acquisti consapevoli ed alle pratiche di auto compostaggio;

Ridurre il più possibile la presenza di rifiuti urbani riciclabili e recuperabili tra i rifiuti urbani indifferenziati;

Migliorare la qualità dei rifiuti urbani raccolti in forma differenziata;

Ridurre all'essenziale il posizionamento sul suolo pubblico di contenitori per la raccolta dei rifiuti urbani;

Assicurare la pulizia del suolo pubblico o soggetto a uso pubblico, anche al fine di migliorare il decoro urbano;

Ridurre le discariche abusive e l'abbandono dei rifiuti;
Migliorare gli standard di qualità, efficienza ed efficacia dei servizi erogati con contestuale contenimento dei costi da porre a carico della utenza.

3.1.2 Raccolta porta a porta (PAP)

Il servizio consiste nel ritiro tramite passaggio a domicilio calendarizzato delle diverse frazioni merceologiche (indifferenziato e imballaggi in plastica e metalli in sacchi, organico e carta e cartone in mastelli). Nelle aree servite da questa tipologia di servizio, la raccolta del vetro è eseguita con l'ausilio di campane stradali.

Il sistema prevede un conferimento tramite sacchi, mastelli, bidoni o altri idonei contenitori preventivamente esposti a cura dei singoli utenti per il ritiro. Sono serviti tutti gli stabili nei quali siano presenti abitazioni, attività del settore terziario od altre attività potenzialmente produttrici di rifiuti assimilati ai rifiuti urbani secondo i Regolamenti comunali di gestione dei rifiuti ex art. 198 comma 2 del D.Lgs. 152/06 o Delibere specifiche dei Comuni. Tutti i contenitori saranno localizzati su suolo privato ed esposti, a cura degli utenti, in prossimità del momento del passaggio per lo svuotamento, secondo gli orari comunicati all'utenza in accordo con il Comune. Ogni onere che dovesse derivare da un errato dimensionamento dei contenitori forniti alle utenze o da nuove esigenze, ad esempio, la sostituzione dei contenitori forniti con altri più grandi, la fornitura di contenitori aggiuntivi, sarà quindi a totale carico di Egea Ambiente S.r.l.. La raccolta inizia non prima delle ore 4 del mattino, salvo variazioni concordate con il Comune per motivate necessità.

3.1.3 Raccolta di prossimità

La raccolta di prossimità consiste nell'effettuazione del servizio tramite punti di raccolta multiutenza, circoscritta alle sole utenze domestiche ed alle piccole utenze non domestiche che producono quantità comparabili a quelle delle domestiche, come individuate nel corso dell'indagine territoriale preliminare condotta dalla Ditta Appaltatrice. Nelle aree servite da questa tipologia di servizio la raccolta del vetro è eseguita con l'ausilio di campane stradali. Le volumetrie dei sacchi ed i criteri di dimensionamento dei contenitori sono analoghi a quelli per il porta a porta. I rifiuti vengono conferiti nei punti di conferimento dislocati sul territorio costituiti da batterie di contenitori suddivisi per frazione merceologica (indifferenziato, imballaggi in plastica e metalli, organico, carta e cartone). I cassonetti sono dotati di serratura gravitazionale, l'accesso è pertanto possibile solo con chiave mappata in dotazione all'utenza TARI. In questa zona la raccolta del vetro è eseguita con l'ausilio di campane stradali. La raccolta inizia non prima delle ore 4 del mattino.

3.1.4 Raccolta con contenitori di superficie con controllo degli accessi

I rifiuti vengono conferiti in appositi contenitori ad accesso controllato dislocati sul territorio suddividendoli per frazione merceologica (indifferenziato, imballaggi in plastica e metalli, organico, carta e cartone e vetro). L'accesso è controllato e possibile solo tramite card

elettronica abbinata all'utenza TARI residente all'interno dell'area individuata dal Comune, ad eccezione della campana dedicata alla raccolta del vetro ad accesso libero in analogia con le altre campane distribuite nel resto del territorio. Inoltre il servizio riguarderà le piccole utenze non domestiche che producono quantità comparabili a quelle delle domestiche. È prevista la fornitura e il posizionamento di idonei contenitori, acquistati dal Gestore, per lo stoccaggio dei rifiuti da conferire:

- Contenitori di superficie di capacità di circa 3.500-3.800 litri, dotati di accesso controllato dell'utente e di pedaliera.

È inoltre prevista la fornitura e la distribuzione agli utenti della card elettronica per l'accesso personalizzato (o sistema equivalente di accesso). Il Gestore regola gli accessi ai vari contenitori, attraverso le autorizzazioni alle chiavi elettroniche, in modo da ripartire equamente i flussi tra i vari contenitori. La raccolta avviene in giorni fissi, salvo quelli di ripresa delle festività infrasettimanali o da cause di forza maggiore. In caso di giorni festivi, la raccolta viene effettuata il giorno successivo.

3.1.5 Raccolta tessili sanitari (pannolini e pannoloni)

Esclusivamente nelle aree in cui le utenze domestiche sono servite con modalità porta a porta ed in quelle in cui sono servite con modalità di prossimità, viene effettuata la raccolta dei pannolini e dei pannoloni, sulla base di un elenco fornito e aggiornato dal Comune, che verificheranno la validità della richiesta. Per i Comuni costieri è fornito agli utenti un mastello in plastica da 40 litri, che verrà esposto dagli utenti nel giorno in cui viene effettuata questa raccolta. La frequenza di passaggio aggiuntiva rispetto a quella dell'indifferenziato è di una volta alla settimana. Nei Comuni interni il Gestore posiziona dei bidoni carrellati con chiave, a servizio di più utenze, sulla base dell'elenco fornito e aggiornato dal Comune o dai singoli Comuni. Il posizionamento dovrà essere concordato dal Comune. Gli utenti dovranno conferire nei mastelli o nei bidoni i pannolini e pannoloni in sacchi richiusi.

3.1.6 Lavaggio, disinfezione e manutenzione cassonetti raccolta rifiuti

Le operazioni vengono effettuate con appositi automezzi, igienicamente idonei e tecnicamente in grado, con eventuale aggiunta di soluzione detergente, di lavare l'interno dei cassonetti in maniera idonea. Vengono inoltre periodicamente irrorati, durante le fasi di svuotamento, enzimi biologici ad azione degradante e profumante.

Le frequenze previste ritenute sufficienti a mantenere buoni livelli sul servizio sono le seguenti:

Lavaggio contenitori

TIPOLOGIA	SERVIZIO	N. INTERVENTI / ANNO	
		P1 INVERN.	P2 ESTIVO
RSU	INFORMATIZZATO	4	3
	PROSSIMITA'	4	4
CARTA E CARTONE	INFORMATIZZATO	0	1
	PROSSIMITA'	0	1
ORGANICO	INFORMATIZZATO	4	3
	PROSSIMITA'	4	3
PLASTICA	INFORMATIZZATO	3	2
	PROSSIMITA'	0	0
VETRO	INFORMATIZZATO	1	1
	CAMPANE	0	1

3.1.7 Raccolta rifiuti ingombranti su chiamata

Il gestore garantisce la raccolta domiciliare dei rifiuti ingombranti, rifiuti costituiti da beni durevoli, di arredamento, di uso comune, che per peso e volume non sono conferibili ai sistemi di raccolta stradali adottati nella misura massima di 3 pezzi o 1 metro cubo a utenza, per un numero massimo di 2 interventi/annui. L'accesso al servizio è garantito previa prenotazione al numero verde 800.54.63.54 (Lun/Sab 09:00 – 18:00) o recandosi direttamente all'Ecosportello. Una volta concordato il giorno del ritiro, il rifiuto dev'essere esposto su suolo pubblico la sera prima con indicazione da parte dell'utente che quanto esposto è un "Ritiro concordato con EGEA". L'espletamento delle richieste è garantito in bassa stagione entro 5-7 giorni lavorativi mentre in alta stagione dai 10 ai 15 giorni lavorativi.

Si intendono ricompresi nel servizio i rifiuti voluminosi prodotti nell'ambito domestico di seguito elencati:

- Vetro ingombrante (es. damigiane, lastre).
- Ingombranti metallici (es. reti metalliche, mobili metallici, ecc.).
- Ingombranti di legno (es. mobili).
- Arredi usati.
- Altri beni durevoli di uso domestico.
- RAEE ingombranti (frigoriferi, lavatrici ecc.).
- Altri rifiuti voluminosi, che non possono essere conferiti nei contenitori o sacchi dati in dotazione alle utenze.

3.1.8 Centri di raccolta

I centri di raccolta - come disciplinati dal D.M. 8 aprile 2008 e s.m.i. - sono aree recintate ed organizzate con contenitori e zone dedicate dove gli utenti possono consegnare separatamente i rifiuti urbani, nel rispetto dell'apposito regolamento. In tali aree si svolgono attività di raccolta gratuita e di avvio al recupero di rifiuti ingombranti, elettrici ed elettronici (RAEE) e quelle

tipologie di rifiuti che non possono essere conferiti nei contenitori stradali/domiciliari. I cittadini residenti possono conferire le seguenti tipologie di rifiuti: legno, ferro, rifiuti ingombranti (ad es. lavatrici, monitor, televisori, frigoriferi, componenti elettronici), vernici, inerti, olii esausti, neon, pneumatici, batterie esauste e frazione verde.

I centri di raccolta sono accessibili agli utenti solo negli appositi orari di apertura ed in presenza di personale di presidio. Egea Ambiente S.r.l. gestisce il centro di raccolta comunale di San Bartolomeo al Mare situato in Via Faraldi, utilizzato a livello intercomunale, accessibile in orario di apertura dal lunedì al sabato dalle 08:00 alle 13:00. Il centro è predisposto in modo tale che i rifiuti siano raccolti per flussi omogenei, così da poter essere trasportati separatamente agli impianti di trattamento, preparazione per il riutilizzo, riciclaggio e recupero.

3.1.9 Rifiuti urbani oggetto di raccolta differenziata

Rifiuti urbani e assimilati destinati allo smaltimento (indifferenziato)

Il rifiuto indifferenziato è costituito dal rifiuto residuale rispetto ai materiali oggetto di specifica raccolta differenziata. Le specifiche merceologiche cui l'utente deve attenersi per la differenziazione del rifiuto sono definite dal Regolamento per il servizio di gestione dei rifiuti urbani vigente. Vengono messe a disposizione dell'utenza le seguenti volumetrie di contenitori per il rifiuto indifferenziato:

- 240 litri (contenitore carrellato)
- 660 litri (contenitore carrellato)
- 770 litri (contenitore carrellato)
- 1.100 litri (contenitore carrellato)

Carta e imballaggi a base cellulosica

Con la denominazione Carta si intende comprendere sia i giornali, le riviste, i fogli (anche per imballaggio, purché non contaminati o imbrattati), e la carta usata da uffici tecnici e/o commerciali, privati e pubblici, sia il cartone ed il cartoncino proveniente da imballaggi.

Per i criteri di qualità si fa riferimento a quanto indicato nel sito web del Consorzio di filiera degli imballaggi Comieco (<http://www.comieco.org/comunicazione/raccolta-differenziata-di-qualita.aspx#>).

È prevista la fornitura alle utenze servite delle seguenti tipologie di contenitori per lo stoccaggio della carta e del cartone da conferire:

- Mastelli da 40 litri, forniti per ogni famiglia posta in stabili fino a 4 famiglie ed alle utenze non domestiche che producono piccole quantità di carta;
- Bidoni carrellati da 240/360 litri, forniti alle altre utenze non domestiche e ai condomini;
- Cassonetti carrellati a 4 ruote, posizionati all'interno delle pertinenze di grandi utenze, insediamenti produttivi, scuole, caserme, carceri, uffici con grandi dimensioni, supermercati, utenze ricettive, ecc.

Vetro

I materiali oggetto della raccolta sono i rifiuti di imballaggio in vetro, conferiti secondo le regole comunicate dal Co.Re.Ve (Consorzio nazionale per la raccolta, il riciclaggio e il recupero dei rifiuti di imballaggio in vetro) sul proprio sito Internet istituzionale (www.coreve.it).

Come già esposto, il servizio alle utenze è svolto mediante lo svuotamento delle campane di prossimità o informatizzate per utenze domestiche mentre per le non domestiche dei cassonetti carrellati forniti in dotazione.

Frazione organica (esclusa frazione verde)

Il rifiuto organico è costituito da materiale a componente organica fermentescibile, ovvero principalmente da scarti alimentari e di cucina, ecc. È ammessa la presenza di piccolissime quantità di frazione verde (foglie, sfalci ecc.), purché compatibili con la volumetria assegnata per la frazione organica umida e con la qualità merceologica accettata dall'impianto di conferimento.

Le utenze servite sono tutte le utenze domestiche e le utenze non domestiche. Tra queste quelle produttrici in modo apprezzabile di tale frazione (bar, ristoranti, pizzerie, trattorie, circoli, mense, self-service, case di cura, ditte di preparazione cibi, strutture ricettive, mercati ambulanti ecc., ossia le utenze "specifiche") sono servite con standard più elevati.

Fanno eccezione le utenze che attuano l'autocompostaggio e che sono iscritte all'Albo compostatori.

È prevista la fornitura alle utenze servite delle seguenti tipologie di contenitori:

- Mastelli in plastica rigida da 20/25 litri, per ogni famiglia posta in stabili fino a 4 famiglie ed alle utenze non domestiche che producono piccole quantità.
- Una dotazione annuale di sacchetti compostabili, certificati a norma UNI EN 13432 – 2002. Sono escluse da tale fornitura le utenze iscritte all'Albo compostatori Comunale, il cui elenco è fornito dal Comune alla Ditta Appaltatrice.
- "Sottolavello" (biopattumiera) da 7/10 litri per tutte le famiglie.
- Bidoni carrellati da 120/240 litri, forniti alle altre utenze non domestiche ed ai condomini.

Frazione verde

I rifiuti vegetali sono costituiti da sfalci erbosi, ramaglie, potature di piccole dimensioni, fogliame, piante domestiche, ecc. provenienti da aree verdi quali giardini e parchi. Le utenze servite sono costituite dalle utenze domestiche produttrici di rifiuti organici derivanti dalla manutenzione di aree verdi private. In generale le utenze domestiche possono portare gratuitamente i propri rifiuti verdi biodegradabili presso i centri di raccolta. Il Gestore garantisce la raccolta di sfalci erbosi, foglie, potature di piccole dimensioni ecc. presso le utenze domestiche che ne fanno richiesta. Sono previsti 8 passaggi anno di raccolta, calendarizzati annualmente con frequenza quindicinale (2 volte/mese) nei mesi di APRILE – MAGGIO – GIUGNO – SETTEMBRE. In caso di quantitativi eccedenti i limiti sopra riportati od un numero di servizi di raccolta superiore, il ritiro sarà effettuato a pagamento dell'utente, tramite accordi diretti con gli utenti che ne faranno

richiesta.

Compostaggio domestico

La promozione dell'autocompostaggio è uno strumento molto importante del sistema integrato, ai fini della minimizzazione del rifiuto da smaltire e della massimizzazione della raccolta differenziata.

Egea Ambiente S.r.l. promuove una serie di interventi a supporto tra i quali:

- la promozione dell'autocompostaggio, nell'ambito del Piano di comunicazione;
- la realizzazione di seminari informativi in tutti i Comuni (corsi per gli utenti),
- la distribuzione, ai potenziali interessati e nei centri di raccolta, di materiale informativo sul compostaggio;
- la fornitura e distribuzione di compostiere, complete dell'attrezzatura necessaria per il loro corretto utilizzo (attivatori, attrezzi per rivoltare il materiale, ecc.), in comodato gratuito, agli utenti domestici con giardino/orto che ne facciano motivata richiesta e che accettino di sottoporre tali compostiere ai previsti controlli presso i luoghi di impiego;

Pile esauste

La raccolta STRADALE delle pile esauste avverrà con frequenza quindicinale o comunque qualsiasi volta venga rilevato un contenitore saturo.

Medicinali scaduti

La raccolta STRADALE dei farmaci avverrà con frequenza quindicinale o comunque qualsiasi volta venga rilevato un contenitore saturo.

3.1.10 Riparazione delle attrezzature per la raccolta

In caso di danneggiamento delle attrezzature per la raccolta, l'Utente può richiedere ad EGEA la riparazione delle stesse attrezzature presentando una richiesta:

- tramite Servizio telefonico contattando il numero verde 800.54.63.54
- all'indirizzo di posta elettronica: **igieneurbana.golfo@egea.it; eambiente@egea.it** tramite sportello online e/o sportello fisico.

A seguito della richiesta pervenuta da parte dell'Utente, il Gestore si impegna ad intervenire entro:

- 2 giorni dalla richiesta di attivazione presentata dal Cittadino al Comune qualora non sia necessario alcun sopralluogo;
- 5 giorni lavorativi dalla richiesta di attivazione presentata dal Cittadino al Comune qualora sia necessario sopralluogo.

3.1.11 Disservizi

In caso di mancato o incompleto svolgimento del servizio di raccolta che provochi disagi all'Utente o interruzioni del servizio - senza, tuttavia, generare situazioni di pericolo per

l'ambiente e/o le persone e/o le cose - l'Utente può segnalare il disservizio:

- contattando il Servizio telefonico al numero verde 800.54.63.54
- scrivendo all'indirizzo di posta elettronica: **igieneurbana.golfo@egea.it;**
eambiente@egea.it
- tramite sportello online e/o sportello fisico.

EGEA si impegna a garantire la risoluzione del disservizio:

- entro 1 giorno dalla segnalazione ricevuta qualora l'intervento di risoluzione non preveda alcun sopralluogo;
- entro 2 giorni dalla segnalazione ricevuta qualora l'intervento di risoluzione necessiti di un sopralluogo.

3.2 Spazzamento e lavaggio delle strade

Egea Ambiente S.r.l. svolge tutte le attività ordinarie di pulizia manuale e meccanizzata ovvero di rimozione di rifiuti sulle aree pavimentate pubbliche e di uso pubblico del territorio di competenza.

Le aree oggetto di pulizia sono: le strade comunali, i tratti urbani di strade statali e provinciali, le piazze, le strade private aperte al pubblico transito, i parcheggi pubblici non in concessione a soggetti diversi dalla Pubblica Amministrazione, i sottopassi e i sovrappassi pedonali, i marciapiedi destinati al transito pedonale, le aree spartitraffico asfaltate e pavimentate, i franchi laterali (fascia verde di camminamento bordo strada laddove non è presente il marciapiede), le piccole aree di risulta pavimentate e le piste ciclabili che insistono su sede pavimentata ricomprese nell'ambito di strade e marciapiedi. Le attività di pulizia vengono svolte sia manualmente sia meccanicamente. Nello specifico, le attività meccaniche sono normalmente svolte con periodicità, per rimozione dal suolo di carte e cartacce che deturpano il decoro e l'aspetto estetico. Il servizio base è svolto principalmente con servizio misto, con squadra composta da spazzatrice, autista e uno o più operatori in appoggio, dedicati alle attività di asservimento alla spazzatrice e per gli interventi in tratti non accessibili alla spazzatrice stessa. Gli operatori sono dotati di idonea attrezzatura per il convogliamento dei rifiuti verso la spazzatrice. Le manuali hanno invece finalità di presidio e controllo delle zone oggetto di intervento con alto livello di dettaglio qualitativo oltre alla specificità dello svuotamento dei cestini portarifiuti stradali. Il Gestore attua tutti gli accorgimenti tecnici necessari ad evitare il sollevamento di polveri, l'ostruzione delle caditoie stradali e dei manufatti, l'emissione di odori sgradevoli e di rumori molesti o l'utilizzo di prodotti disinfettanti tossici per le vie respiratorie di animali e persone. Il servizio di spazzamento stradale è strutturato secondo le modalità definite dal contratto di servizio. La frequenza degli interventi di pulizia e spazzamento sopra descritti è variabile in funzione delle caratteristiche di ogni area interessata (intensità commerciale, mercati, scuole, densità abitativa, punti di interesse, ecc.) e sulla base della specifica domanda di servizio. Il servizio di pulizia meccanizzato è garantito in tutte le strade comunali con cadenze previste dal contratto di servizio; in caso di condizioni meteorologiche avverse il servizio è

soppresso. Le frequenze dei servizi di pulizia sono altresì consultabili sul sito internet e disponibili presso gli sportelli di Egea Ambiente S.r.l. o al Numero Verde.

3.2.1 Mercati settimanali

La pulizia del plateatico dedicato ad ospitare l'attività mercatale nella giornata di lunedì, avviene non appena sgombrato dalla presenza dagli operatori ambulanti che dovranno attenersi agli orari previsti da regolamento comunale. La raccolta dei rifiuti avviene attraverso lo svuotamento dei contenitori che la Società mette a disposizione con tipologia e volumetria adeguata ad evitare l'accumulo di rifiuti presso i banchi, cercando di intercettare la maggior quota di frazione differenziabile già separata dagli stessi venditori ambulanti tra le frazioni indifferenziata, carta e cartone e organico per le rivendite di frutta e verdura. Completa l'intervento di pulizia l'operazione di spazzamento manuale e meccanizzato.

3.3 Rapporti con l'utenza

3.3.1 Servizio Telefonico

Egea Ambiente S.r.l. assicura un servizio telefonico per tutti gli utenti (call center – Numero Verde) tramite il numero 800.54.63.54 gratuito da telefonia fissa e mobile, con i seguenti orari:

- dal lunedì al sabato dalle 09.00 alle 18.00 (festivi esclusi).
- Il Numero Verde offre la possibilità di:
 - avere informazioni su servizi, modalità di conferimento, calendari, consegna chiavi contenitori per raccolta di prossimità, consegna contenitori per la raccolta porta a porta (kit sacchi e mastelli) ed eventuale riparazione o sostituzione degli stessi
 - ricevere segnalazioni per migliorare i servizi o gestire segnalazioni per disservizi e/o reclami
 - prenotare servizi su chiamata, come raccolte di rifiuti ingombranti o RAEE
 - richiedere preventivi per servizi a corrispettivo

Il servizio telefonico è integrato con un risponditore automatico che consente il ricorso all'operatore negli orari sopra indicati.

3.3.2 APP

Egea Ambiente S.r.l. mette a disposizione della cittadinanza l'APP Egea Ambiente scaricabile gratuitamente dagli store per applicazioni Android e Apple, che offre le seguenti funzionalità:

- fornire informazioni corrette e puntuali sulle modalità di conferimento, riducendo i margini di errore e l'esposizione a multe e sanzioni
- consultare i calendari del porta a porta di ogni zona del Comune
- avere gli avvisi da parte del Comune sul ritiro o su importanti news
- localizzare gli ecosportelli ed i punti di raccolta

3.3.3 Sportello fisico - Infopoint

Egea Ambiente S.r.l. garantisce l'apertura di uno sportello fisico, denominato Infopoint, in Via Milano 57 – Diano Marina presso il quale l'utente può recarsi a ritirare la fornitura di mastelli e sacchetti per la raccolta dei rifiuti e ricevere qualunque tipo di informazione inerente i servizi offerti. Gli orari di apertura sono attualmente dal lunedì al sabato dalle 09:00 alle 13:30, ma si invitano gli utenti a consultare eventuali variazioni nell'apposita sezione del sito internet del Comune o del Gestore.

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

3.3.4 Posta elettronica

Egea Ambiente S.r.l., relativamente a quanto sopra, riceve anche via posta elettronica, corrispondenza, riservandosi di contattare l'utente qualora manchino le informazioni fondamentali.

Gli indirizzi di posta elettronica sono:

Mail informazioni generali: **igieneurbana.golfo@egea.it; eambiente@egea.it**

PEC: **eambiente@pec.egea.it**

3.4 Obblighi di servizio e standard di qualità del servizio

Premessa

I servizi di gestione dei rifiuti urbani sono svolti nel rispetto del contratto di servizio e del progetto tecnico elaborato per il Comune e del relativo Regolamento di gestione dei rifiuti urbani approvato. Nel contesto degli obiettivi concordati, il soggetto gestore considera determinanti per la qualità dei servizi di igiene ambientale i seguenti fattori:

- il rispetto dei tempi di frequenza per i servizi programmati;
- il tempo di attivazione dei servizi su prenotazione;
- il tempo di risposta ai reclami.

Gli standard di qualità, individuati sulla base di tali fattori, definiti nel piano operativo concordato con il Comune di San Bartolomeo al Mare, compatibili con gli indicatori di qualità contrattuale e tecnica definiti dal TQRIF, sono i seguenti:

Indicatore	
tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta	10 giorni lavorativi
tempo di risposta motivata a reclami scritti	7 giorni lavorativi
tempo di risposta motivata a richieste scritte di informazioni	48 ore
tempo medio di attesa per il servizio telefonico	240 secondi
tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata	7 giorni lavorativi

tempo di intervento in caso di segnalazione per disservizi	48 ore
tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare	15 giorni

Il controllo continuo del rispetto degli standard avviene attraverso:

- Controlli interni con rilevazioni periodiche delle prestazioni effettivamente rese (qualità erogata).
- Analisi dei reclami degli utenti (qualità disattesa), con la gestione e classificazione dei reclami inoltrati dagli utenti attraverso anche un sistema informatizzato.

3.4.1 Scostamento tra Servizio reso e Servizio programmato

Il Gestore garantisce, in condizioni normali, il rispetto del programma di raccolta secondo quanto indicato nel contratto di servizio e nel relativo Piano Operativo riferito allo svuotamento dei mastelli nella raccolta porta a porta, della raccolta su prenotazione degli ingombranti, della raccolta del verde o qualsiasi altro intervento programmato e non eseguito, nonché per il servizio di spazzamento e lavaggio stradale. Eventuali scostamenti rispetto al programma per cause imputabili all'organizzazione del gestore 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 neviccate, precipitazioni piovose particolarmente intense, ...) e calamità naturali;
- ostacoli dovuti al traffico;
- sospensioni del servizio programmate (concomitanza di festività, sciopero).

Nei casi su esposti il gestore assicura l'erogazione del servizio non effettuato secondo programma entro le 72 ore dal termine dell'evento che ha originato il mancato svuotamento o ritiro. Nei casi di maggiore gravità il gestore coinvolgerà il Comune per concordare la riprogrammazione del servizio. Sono comunque assicurate l'applicazione delle disposizioni previste dalla legge n. 146/90 e le prestazioni indispensabili di cui all'art. 8 del Codice di regolamentazione delle modalità di esercizio del diritto di sciopero.

3.4.2 Sicurezza del servizio

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. L'allarme deve essere comunicato agli organismi preposti al pronto intervento pubblico (Polizia Stradale, Polizia Provinciale, Polizia Municipale, Vigili del Fuoco, Corpo Forestale ecc.). Le responsabilità connesse alla sicurezza, al completamento dei lavori ed alla riapertura al traffico

delle aree oggetto dell'intervento sono in carico all'Ente proprietario della strada.

3.4.3 Pronto intervento

Il Gestore comunica la disponibilità di servizi di pronto intervento e relative modalità di accesso in tutti i periodi dell'anno e del giorno. Egea Ambiente Srl risulta organizzata per fronteggiare gli interventi di riparazione o di manutenzione programmata in modo da rispettare i seguenti obblighi minimi:

- Servizio di reperibilità: il Numero Verde dedicato 24 ore su 24, oltre gli orari con presenza di operatore, può registrare messaggi sulla segreteria telefonica, che saranno poi riscontrati indicativamente nelle 48 h successive, è inoltre attivo il servizio con APP dedicata di segnalazione problemi per recepire allarmi o segnalazioni in generale. In caso di riscontro di allarmi o pericoli, un responsabile aziendale si confronterà con le amministrazioni pubbliche per fornire l'eventuale supporto necessario da parte del gestore operativo.

Qualora, a seguito del verificarsi di situazioni di pericolo, Egea Ambiente S.r.l. dovesse ricevere più segnalazioni contemporaneamente, tali da determinare un aumento dei tempi di intervento, dovrà attivarsi e fornire agli utenti interessati le prime indicazioni comportamentali, anche mediante l'ausilio di personale tecnico, previo coordinamento con l'amministrazione pubblica.

3.4.4 Semplificazione delle procedure

Egea Ambiente S.r.l. provvede alla razionalizzazione, riduzione, semplificazione ed informatizzazione delle procedure, impegnandosi a fornire gli opportuni chiarimenti su di essi, adottando gli strumenti necessari a questo fine (sito web, ecc.).

3.4.5 Informazione agli utenti

Il Gestore, si impegna ad informare costantemente gli utenti attraverso mezzi di divulgazione periodici sulle procedure, le iniziative, le modalità di fornitura del servizio, le condizioni tecniche relative alla erogazione dello stesso, e sulle loro modifiche. 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, scaricare copia dei documenti relativi alla Carta della qualità, calendari ed ulteriore materiale divulgativo;
- predispose apposita APP per smartphone che consente la comunicazione diretta tra utenti e gestore anche al fine della segnalazione di eventuali disservizi e possibilità di ottenere le news direttamente così come gli avvisi per le raccolte domiciliari;
- informa gli utenti, tramite appositi avvisi, opuscoli chiari, facilmente leggibili e agevolmente reperibili, delle condizioni tecniche per l'effettuazione del servizio,

-
- informa gli utenti al rispetto dell'ambiente, alla prevenzione e riduzione dell'inquinamento e della produzione di rifiuti, all'incentivazione della raccolta differenziata;
 - verifica periodicamente, anche tramite apposite indagini concordate, il livello di conoscenza della Carta della qualità e si impegna a favorirne una crescente diffusione (anche tramite specifici messaggi di richiamo da inserire nelle bollette con emissione da parte del Comune).

Tutte le informazioni relative alla tariffazione sono di competenza comunale.

3.4.6 Comunicazione ed educazione ambientale

Egea Ambiente S.r.l. si impegna ad assicurare una continua e completa informazione ai cittadini circa le modalità di prestazione dei servizi e ogni altra iniziativa. In particolare vengono promosse:

- campagne promozionali e informative, realizzate in occasione dell'avvio o dell'estensione di servizi e per la sensibilizzazione dei cittadini alla corretta fruizione del servizio;
- materiale informativo (opuscoli, pieghevoli, volantini) da inviare agli utenti e da diffondere nei luoghi pubblici o in occasione di eventi locali;
- incontri e serate informative con i cittadini in occasione dell'avvio di nuovi servizi o in momenti in cui si renda necessario rinnovare l'informazione;
- punti di informazione in occasione di eventi particolarmente frequentati;
- sensibilizzazione ed educazione ambientale nelle scuole.

3.4.7 Valutazione della qualità del servizio erogato

Egea Ambiente S.r.l. svolge la rilevazione della soddisfazione degli utenti; le stesse possono essere condotte anche con la collaborazione del Comune. 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 gli utenti del servizio, possibilmente coinvolgendo il principale referente all'interno del nucleo utente. Nelle rilevazioni di cui sopra saranno fra l'altro indicati:

- i risultati conseguiti in relazione agli standard;
- le cause dell'eventuale mancato rispetto degli stessi;
- le azioni intraprese per porvi rimedio;
- il numero ed il tipo di reclami ricevuti;
- la percentuale delle mancate raccolte/ritiri su prenotazione;
- le attività svolte per acquisire la valutazione degli utenti sulla qualità del servizio erogato;
- Il Gestore si organizza per svolgere le funzioni di valutazione dei risultati conseguiti e di controllo del corretto adempimento delle procedure e del rispetto degli standard indicati.

3.4.8 Procedure di reclamo

L'utente, in caso di violazione dei principi e/o di mancato rispetto degli obblighi definiti nella presente Carta della qualità o delle condizioni di erogazione previste nel contratto del servizio e relativo Piano Operativo di gestione dei rifiuti urbani vigente, può presentare reclamo al Comune o al Gestore medesimo, in forma scritta, attraverso i canali d'accesso di cui alla precedente sezione IV e presso lo sportello fisico del Gestore, Infopoint.

La procedura di reclamo non si applica a:

- Gestione del contenzioso legale nelle forme previste dalla legislazione vigente;
- Contestazioni o richieste inerenti la tariffazione, quali accertamenti relativi a recupero elusione/evasione di Tariffa Igiene Ambientale o Tassa Rifiuti (TARSU/TARI) per le quali l'utente deve rivolgersi agli Uffici comunali competenti.

Presso gli sportelli fisici di Egea Ambiente S.r.l. e del Comune e sui relativi siti internet 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. 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.

3.4.9 Risposte a reclami

Il Gestore risponderà per iscritto ai reclami presentati dagli utenti secondo le modalità previste dalla presente Carta entro un massimo di 30 giorni dal ricevimento degli stessi (data di protocollo in ingresso). Nella risposta Egea Ambiente S.r.l. riferisce al Comune in ordine ai reclami dallo stesso presentati con la massima celerità, e comunque non oltre 20 giorni dalla presentazione del reclamo, circa gli accertamenti compiuti, indicando altresì i termini entro i quali il Gestore provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate o al ristoro del pregiudizio arrecato.

L'utente, qualora non sia soddisfatto dalla risposta ricevuta, può richiedere in forma scritta un incontro di approfondimento della questione oggetto del reclamo. Il Gestore si impegna ad attivarsi entro 20 giorni lavorativi per organizzare un incontro con l'utente entro i successivi 30 giorni. 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 ad un reclamo presentato in precedenza dallo stesso soggetto e in relazione al quale è già intervenuto un incontro di approfondimento.