



**Carta dei servizi e della  
qualità del Servizio  
integrato di  
Gestione dei Rifiuti  
Urbani  
Comune di San Vito  
Ditta Pili Giovanni**



## Sommario

Introduzione .....	3
Definizioni .....	3
PREMESSA .....	9
Ambito di applicazione .....	9
Validità .....	10
PRESENTAZIONE DEL SOGGETTO GESTORE.....	10
Comune in qualità di Gestore .....	10
AUTORIZZAZIONI .....	10
CERTIFICAZIONI .....	11
PRINCIPALI FONDAMENTALI .....	12
MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI .....	16
Servizio di raccolta dei rifiuti urbani .....	16
Altri servizi secondari di Gestione dei Rifiuti Urbani .....	21
STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO .....	22
Premessa.....	22
Posizionamento della gestione all'interno dello schema regolatorio .....	22
Procedure per la gestione dei reclami, richieste scritte di informazioni per il servizio di raccolta, trasporto e spazzamento e lavaggio .....	23
Tempi di risposta alle richieste dell'Utente .....	24
Servizio di ritiro su chiamata e modalità di ottenimento di tali servizi.....	25
Interventi per disservizi e per riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare 25	
Continuità e regolarità del servizio di raccolta e spazzamento .....	26
Sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani (pronto intervento) .....	26
Indicatori di qualità dei servizi.....	28
DIRITTO DI ACCESSO ALLE INFORMAZIONI.....	29



## Introduzione

### Definizioni

**ARERA (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente):** istituita con legge n. 481 del 1995, è un'authority amministrativa indipendente che opera per garantire la promozione della concorrenza e dell'efficienza nei servizi di pubblica utilità e tutelare gli interessi di utenti e consumatori. Funzioni svolte armonizzando gli obiettivi economico-finanziari dei soggetti esercenti i servizi con gli obiettivi generali di carattere sociale, di tutela ambientale e di uso efficiente delle risorse. Svolge attività di regolazione e controllo nei settori dell'energia elettrica, del gas naturale, dei servizi idrici, del ciclo dei rifiuti e del tele calore.

**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: 1) accertamento, riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento ovvero l'attività di fatturazione); 2) gestione del rapporto con gli utenti (inclusa la gestione reclami) anche mediante sportelli dedicati o call-center; 3) gestione della banca dati degli utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso; 4) promozione di campagne ambientali; 5) 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, smaltimento, 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 dei cestini e raccolta foglie.

**Avviso di pagamento:** è il documento di riscossione ordinaria della Tassa Rifiuti contenente il dettaglio degli immobili occupati o posseduti, con le superfici, i periodi di occupazione o possesso, le somme da pagare, le scadenze e i modelli per il pagamento della tassa.

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

**Centro di raccolta (stazione ecologica):** i centri di raccolta comunali o intercomunali sono costituiti da aree presidiate ed allestite ove si svolge unicamente attività di raccolta, mediante raggruppamento per frazioni omogenee per il trasporto agli impianti di recupero, trattamento e, per le frazioni non recuperabili, di smaltimento dei rifiuti urbani e assimilati, conferiti in maniera differenziata rispettivamente dalle utenze domestiche e non, anche attraverso il Gestore del servizio pubblico, nonché dagli altri soggetti tenuti in base alle vigenti normative settoriali al ritiro di specifiche tipologie di rifiuti dalle utenze



domestiche. Sono disciplinati dal DM 8 aprile 2008, ovvero dall'art. 208 del D.Lgs 152/2006.

**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.

**Compostaggio domestico:** è una pratica utilizzata direttamente dalle utenze per trattare in proprio la frazione organica dei rifiuti urbani (scarti domestici e dalla manutenzione del giardino) attraverso la quale, mediante decomposizione naturale, viene ricavato terriccio da riempire per il giardinaggio e l'agricoltura.

**Contratto di servizio:** atto che regola i rapporti tra il Comune e il soggetto affidatario del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dei singoli servizi che lo compongono.

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

**Data di invio e data di ricevimento:**

- Per le comunicazioni e le richieste inviate tramite fax o servizi postali, la data risultante della ricevuta; nel caso in cui il servizio postale non rilasci ricevuta, è la data risultante dalla protocollo del gestore;
- Per le comunicazioni e le richieste rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;
- Per le comunicazioni e le richieste trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo del gestore o la data di invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica.

**Densità abitativa:** definisce il rapporto tra la popolazione e la superficie su cui la stessa risiede. Il parametro è utilizzato ai fini del presente documento per determinare il tempo massimo entro il quale un'attività programmata e non volta deve essere recuperata per non prefigurare interruzione di servizio.

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

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



**Ente territorialmente competente (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, sul quale si applica la medesima tariffa (sia essa TARI/tributo o tariffa corrispettiva).

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

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

**Gestore della raccolta e trasporto:** è il soggetto che eroga il servizio di raccolta e trasporto, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia.

**Gestore dello spazzamento e del lavaggio:** è il soggetto che eroga il servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, ivi incluso il comune che gestisce il suddetto servizio in economia.

**Giorno lavorativo:** è il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e sabato inclusi.

**Interruzione di servizio:** è il servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto programmato e non ripristinato entro il tempo di recupero. L'inizio dell'interruzione coincide con il termine del tempo di recupero.

**Livello o standard generale di qualità:** è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti.

**Morosità (Omesso pagamento):** ritardato o mancato pagamento del documento di riscossione.

**MTR-2:** è il Metodo tariffario del servizio integrato di gestione dei rifiuti per il periodo 2022-2025, approvato con deliberazione 03.08.2021, 363/2021/R/RIF.

**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 e di spazzamento e lavaggio strade:** 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, spazzamento e lavaggio strade all'interno della gestione di riferimento.

**Raccolta differenziata:** raccolta idonea a raggruppare i rifiuti urbani in frazioni merceologiche omogenee.

**Raccolta differenziata porta a porta:** raccolta differenziata dei rifiuti effettuata presso il domicilio.

**Rata:** è il frazionamento del pagamento della TARI dovuta per l'anno di competenza o anni precedenti.

**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, esprimere lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da legge o provvedimenti amministrativi, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra Gestore e utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati e delle segnalazioni per disservizi.

**Richiesta di attivazione del servizio:** è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia rispettivamente di variazione e di cessazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva.

**Richiesta di variazione e di cessazione del servizio:** è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia rispettivamente di variazione e di cessazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva.

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

**Rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE) ed altri beni durevoli:** frigoriferi, televisori, lavatrici, computer ed altri dispositivi elettrici e/o elettronici che l'utente voglia o debba conferire al circuito di gestione dei rifiuti urbani.

**Rifiuti ingombranti:** sono rifiuti residui di grandi dimensioni che non trovano collocazione in altre tipologie di raccolta differenziata, che hanno dimensioni unitarie tali da non poter essere conferito all'ordinario sistema di raccolta del secco residuo.

**Rifiuti urbani:** sono i rifiuti di cui all'art. 184, comma 2, del D.Lgs 152/2006 e s.m.i.

**Riscossione ordinaria:** è la riscossione del tributo nell'anno di competenza.

**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, ad es. ingombranti, 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 dei Rifiuti Urbani; l'attività di trattamento e recupero; attività di spazzamento e lavaggio 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.

**Sollecito:** da intendersi come richiesta o sollecito di pagamento, ovvero ulteriore richiesta – successiva alla data di scadenza del documento di riscossione – formulata dal Gestore del servizio a fronte del mancato pagamento da parte dell'utenza e che rende certo, liquido ed esigibile l'importo richiesto ai fini dell'eventuale riscossione coattiva.

**TARI:** è la tariffa istituita ai sensi dell'art. 1, commi 639 e 651, della legge 147/13 comprensiva sia della TARI determinata coi criteri presuntivi indicati nel DPR 158/99 (TARI presuntiva) sia della TARI determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel DPR 158/99 (tributo puntuale).

**Tariffa corrispettiva:** è la tariffa istituita ai sensi dell'art. 1, comma 668, della legge 147/13.

**Tariffazione puntuale:** è la tariffa corrispettiva o il tributo puntuale istituito ai sensi dell'art. 1, comma 651, legge 147/13 ove la TARI sia determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati del DPR 158/99.

**Tempo di recupero:** intervallo di tempo entro il quale una attività programmata e non svolta dal Gestore deve essere comunque realizzata per non generare un'interruzione del servizio. Nel caso di pianificazione delle attività per fasce orarie, il tempo di recupero decorre dall'estremo superiore dell'intervallo.

**Tributo/tassa:** è il tributo, istituito dalla Legge 147/2013, destinato a finanziare i costi del servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti, a carico dell'utilizzatore.

**TITR:** è il testo integrato in tema di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti approvato da ARERA.

**TQRIF:** è il testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani approvato da ARERA.

**Utente:** è la persona fisica o giuridica intestataria del documento di riscossione.



**Variazione del servizio:** è la modifica dei presupposti per il pagamento della tariffa. Rientrato nella variazione del servizio anche le fattispecie disciplinate dall'rt. 238, comma 10, del D.Lgs 152/06 e s.m.i.

Per quanto non espressamente sopra riportato, si rimanda alle definizioni della regolazione dell'ARERA e/o della normativa di settore pro tempore vigenti.

La presente Carta dei Servizi è stata predisposta nel rispetto delle seguenti Normative:

- D.P.C.M. 27/01/1994 ("Principi sull'erogazione dei servizi pubblici");
- Legge 11/07/1995 n. 273, che definisce una prima individuazione dei settori di erogazione di servizi pubblici al fine di emanare degli schemi di riferimento;
- D.P.C.M. 19/05/1995, in cui sono emanati schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici;
- D.L. 30/07/1999 n. 286, art. 11, che prevede l'obbligo dell'utilizzo dello strumento della carta dei servizi da parte dei soggetti erogatori, al fine di assicurare la tutela dei cittadini e degli Utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi.
- L. n. 244/2007, art. 2, c. 461, che prevede l'obbligo per gestore di emanare una "carta della qualità 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 quelli per adire le vie conciliative e giudiziarie nonché le modalità di ristoro dell'utenza.
- Delibera ARERA n. 444/2019/R/RIF, testo integrato in tema di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti. (TITR)
- Delibera ARERA n.15/2022/R/RIF, Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF).



## PREMESSA

La Carta dei Servizi, introdotta dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, è un documento che individua i principi, le regole, gli standard qualitativi dei servizi, al fine di tutelare le esigenze dei Cittadini-Utenti nel rispetto dei principi di efficacia, efficienza ed economicità.

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

La Carta dei Servizi rappresenta l'impegno del soggetto gestore ad assicurare il massimo livello di qualità del servizio nei confronti dei Cittadini-Utenti, nel rispetto dei principi, delle regole e degli standard in essa prestabiliti, in modo da garantire la chiarezza del rapporto ed il miglioramento continuo del servizio anche attraverso l'individuazione di idonei strumenti di controllo e monitoraggio.

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

La Carta della qualità:

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

Inoltre:

- Indica il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori;
- Contiene, con riferimento a ciascun servizio, l'indicazione degli obblighi di servizio, degli indicatori e relativi standard di qualità contrattuale e tecnica previsti dall'Autorità, nonché degli standard ulteriori o migliorativi previsti dall'Ente Territorialmente Competente (ETC).

## Ambito di applicazione

La carta della qualità, redatta in conformità al TQRIF, è applicata al Gestore integrato del servizio, ovvero dai Gestori dei singoli servizi che lo compongono, a tutela degli utenti domestici e non che usufruiscono del medesimo servizio.

Ai sensi dell'art. 2.4 , dell'att. A della deliberazione ARERA n.15/2022/R/RIF, si è individuato come soggetti titolati per gli adempimenti di cui al titolo IV (punti di contatto con l'utente) e titolo II del TQRIF (reclami, richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati) il gestore dell'attività di gestione tariffe ed il Gestore delle attività di raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio, ognuno per le attività di competenza.



## Validità

La presente Carta ha validità a decorrere dal 01/01/2023. Tale carta ha validità pluriennale anche se, su base annuale, i contenuti della Carta stessa potranno essere aggiornati o revisionati in relazione a modifiche normative, cambiamenti di tipo tecnico e/o organizzativo e a nuove esigenze manifestate dall'ARERA.

La carta approvata è disponibile e liberamente dal sito internet dei Gestori e del Comune di riferimento.

## PRESENTAZIONE DEL SOGGETTO GESTORE

### **DITTA PILI GIOVANNI GESORE AFFIDATARIO DEL SERVIZIO DI IGIENE URBANA NEL TERRITORIO DEL COMUNE DI SAN VITO.**

La Ditta Pili Giovanni, nasce nel 1994 con l'intento di promuovere un piano organico di iniziative imprenditoriali relative al riciclaggio ed alla trasformazione industriale di RSU e assimilabili e la prestazione di servizi di igiene urbana degli stessi, oltre che dei servizi integrativi e connessi con le attività industriali, civili e commerciali. .

Settori di attività principale:

- 1) Attività di Igiene urbana, che consiste nella raccolta e trasporto di rifiuti urbani differenziati e speciali, pericolosi e non;
- 2) Servizi di spazzamento manuale e meccanizzato: lavaggio strade, defogliazione, demuscazione. Attività di spurgo fosse e deostruzione caditoie.
- 3) Gestione di centri di raccolta rifiuti urbani.
- 4) Autotrasporto per conto di terzi di rifiuti urbani, pericolosi e non.

La sede legale è ubicata a Gairo in Via Lamarmora, 6 08040, telefono 3713364378, email: [atecnicopili@gmail.com](mailto:atecnicopili@gmail.com) Pec: [dittapiligiovanni@pec.it](mailto:dittapiligiovanni@pec.it)

## Comune in qualità di Gestore

Il Comune di San Vito in qualità di gestore che svolge in economia alcuni servizi interenti alla gestione integrata dei rifiuti urbani, sono tenuti agli adempimenti previsti dalla presente carta per le attività di competenze.

## AUTORIZZAZIONI

La Ditta Pili Giovanni è in possesso delle seguenti autorizzazioni:

Albo Nazionale Gestori Ambientali al numero CA00036 nelle seguenti categorie e classi:

Categoria 1 Classe E (raccolta e trasporto di rifiuti urbani e assimilati) dal 29/05/2020 valida fino al 29/05/2025. Sottocategorie D1, D2, D3, D4, D5, D6 classe D, esclusa la sottocategoria D7.

Attività di spazzamento meccanizzato – Classe E.



Attività di gestione di centri di raccolta di rifiuti urbani raccolti in modo differenziato – Classe E.

- Categoria 4 Classe F (raccolta e trasporto di rifiuti speciali non pericolosi) del 15/04/2020 valida fino al 15/04/2025;
- Categoria 5 Classe F (raccolta e trasporto di rifiuti speciali pericolosi) dal 22/03/2021 valida fino al 22/03/2026;
- Categoria 10A Classe F (attività di bonifica di beni contenenti amianto) dal 31/05/2021 valida fino al 31/05/2026.

## **CERTIFICAZIONI**

La Ditta Pili Giovanni possiede le seguenti certificazioni:

- Certificazione del sistema di qualità: certificato n. 15899-A UNI EN ISO 9001- Ed. 2015;
- Certificazione del sistema di gestione ambientale: certificato n. 15899-E UNI EN ISO 14001:15.



## PRINCIPALI FONDAMENTALI

### **Rispetto delle normative ed 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. In nessun caso il perseguimento di interessi societari può giustificare comportamenti non onesti.

### **Eguaglianza di trattamento**

I Gestori si impegna a gestire i propri servizi nel rispetto dei principi di uguaglianza dei diritti degli Utenti e senza discriminazione di sesso, razza o religione; garantisce inoltre la parità di trattamento degli utenti stessi, a parità di condizioni del servizio prestato nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura.

I Gestori, inoltre, garantiscono la parità di trattamento nello svolgimento del servizio prestato fra le diverse aree geografiche e categorie o fasce di utenti, nei limiti resi possibili dalle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema gestito, impegnandosi a raggiungere il medesimo livello di servizio reso agli utenti in tutto il territorio di competenza, compatibilmente con le differenti caratteristiche morfologiche.

In tal senso i gestori si impegnano, per quanto di loro competenza, a:

- Organizzare e mantenere attivo un sito web funzionante ed accessibile, nel rispetto degli standard internazionali; per "accessibilità" si intende un insieme di tecniche ed applicazioni progettuali volte a rendere i contenuti informativi di un sito Web raggiungibili e fruibili dal maggior numero di soggetti, cercando di eliminare, per quanto possibile, gli ostacoli, di tipo tecnologico (pc non aggiornati, compatibilità con differenti browser e risoluzioni video) e relativi disabilità (difficoltà visive);
- Ridurre al minimo, per quanto possibile, l'attesa agli sportelli fisici per le persone disabili, gli anziani, le donne in evidente stato di gravidanza;
- In occasione di interruzioni programmate o non programmate nell'erogazione del servizio, minimizzare il disagio conseguente.

### **Imparzialità**

I Gestori ispirano i propri comportamenti nei confronti degli utenti ai principi di obiettività, giustizia e imparzialità. In funzione di tale obbligo deve essere svolta l'erogazione del servizio e devono essere interpretate le clausole generali e specifiche dei documenti di regolazione dello stesso e la normativa di settore.

### **Diritto di scelta**

Come consentito dalla vigente legislazione, l'utente non domestico ha diritto di scelta, per quanto attiene alle frazioni differenziate del Servizio Gestione Rifiuti Urbani, tra i soggetti autorizzati che erogano il servizio.



## **Continuità e servizio di emergenza**

Il soggetto gestore si impegna a garantire un servizio continuo e regolare ed a ridurre la durata di eventuali disservizi. L'eventuale sospensione o riduzione dei servizi sarà imputabile solo a condizioni indipendenti dalla volontà aziendale (impedimenti di terzi, eventi naturali, scioperi). In tal caso il soggetto gestore si impegna ad adottare tutte le misure ed i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i tempi di disservizi e si impegna ad attivare servizi sostitutivi di emergenza al fine di arrecare all'Utente il minor disagio possibile. Trattandosi di servizi essenziali ai sensi della Legge n. 146/1990, in caso di astensione dal lavoro da parte del proprio personale per scioperi, il soggetto gestore garantisce comunque i servizi minimi previsti dall'accordo con le Organizzazioni Sindacali.

## **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; prospettare osservazioni, cui i Gestori sono tenuti a dare riscontro.

L'utente ha comunque diritto di accedere ai documenti ed alle informazioni detenuti dai Gestori rispetto ai quali l'utente vanta un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è richiesto l'accesso, ai sensi di quanto disposto dagli artt. 22 e ss. della L.241/90 recante "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi" e s.m.i. Le modalità di esercizio del diritto di accesso sono regolate dall'art. 25 della stessa legge e possono essere esercitate indirizzando l'istanza alla casella elettronica certificata dei Gestori.

## **Professionalità**

Il personale dipendente svolge la propria attività lavorativa con diligenza, efficienza e correttezza, utilizzando al meglio gli strumenti a disposizione e finalizzando la propria attenzione al raggiungimento degli obiettivi prefissati.

## **Trasparenza e controllo**

I Gestori definiscono e forniscono gli elementi informativi minimi che devono essere garantiti all'utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani come previsto dal Testo integrato in tema di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti (TITR) approvato da ARERA.

Per i fini di cui sopra ciascun Gestore (nei limiti di cui all'art. 2.2 dell'Allegato A della deliberazione ARERA n. 444/2019/R/RIF) predispone e mantiene aggiornata un'apposita sezione in Home page del proprio sito, contenente le informazioni di cui all'art. 3 del TITR.



Variazioni di rilievo concernenti il servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani (per es. concernente i singoli servizi che lo compongono) devono essere comunicate agli utenti – dal Gestore integrato, ovvero dal Gestore delle tariffe e rapporti con gli utenti, entro 30 gg, ai sensi dell'art. 9 del TITR. Qualora il documento di riscossione non sia utilizzabile come mezzo informativo sarà cura del Gestore raggiungere con apposita missiva le utenze interessate senza oneri per le stesse.

I Gestori della raccolta e trasporto e dello spazzamento e lavaggi, ai fini degli adempimenti in materia di trasparenza, trasmettono al Gestore tariffe e rapporto con gli utenti, le variazioni rilevanti riguardanti le informazioni indicate negli art. 3.1, 5.1, 6.1, 7.1, 8.1 e 8.2 del TITR entro 15 giorni solari dal momento in cui tali variazioni sono intervenute.

Per gli adempimenti in materia di comunicazione agli utenti di cui all'art. 9 del TITR e di aggiornamento dell'apposita sezione del sito web di cui all'art. 3.3 del TITR, il Gestore della raccolta e trasporto e dello spazzamento e lavaggio trasmettono al Gestore delle tariffe e rapporto con gli utenti le modifiche intervenute con anticipo di almeno 45 giorni solari dalla decorrenza delle stesse.

Sono escluse dai termini di preavviso le modifiche sostanziali al servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani emergenziali o indifferibili; per tali casistiche il Gestore si impegna a trasmettere tali variazioni con il massimo preavviso possibile.

### **Efficienza ed efficacia**

I Gestori perseguono l'obiettivo del continuo e progressivo miglioramento dei servizi, adottando soluzioni tecnologiche e organizzative adeguate per il continuo incremento dell'efficienza e dell'efficacia delle prestazioni erogate a tutela del cittadino e della qualità ambientale.

### **Tutela dell'ambiente**

Nell'attuazione dei propri compiti i Gestori si impegnano a salvaguardare l'ambiente e la salute umana. Garantisce, inoltre, l'implementazione del principio di tutela delle risorse primarie attraverso strategie ambientali volte a valorizzare e risparmiare le risorse medesime, sia in termini economici, sia in termini strutturali. L'efficienza dei mezzi e degli impianti quotidianamente usati, nonché il costante controllo delle emissioni e dispersioni sul suolo, nell'aria e nell'acqua sono azioni che il soggetto gestore assume come regola inderogabile del proprio agire.

### **Cortesia**

I Gestori si impegnano a garantire agli Utenti un rapporto basato sulla cortesia, educazione e rispetto, ed a rispondere ai loro bisogni, agevolandoli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

Al momento delle richieste delle singole prestazioni il personale dovrà provvedere a fornire al cliente le informazioni concernenti i diritti riconosciuti dalla presente Carta dei Servizi, nonché i tempi massimi di esecuzione delle prestazioni.



### **Chiarezza e comprensibilità dei messaggi**

I Gestori si impegnano a prestare particolare attenzione alla semplificazione del linguaggio utilizzato nei rapporti con l'utente, anche attraverso l'impiego di modalità comunicative improntate alla massima chiarezza e comprensibilità dei messaggi.

### **Semplificazione delle procedure**

I Gestori si impegnano a proporre all'Utente procedure semplici e facilità di accesso alla documentazione. A tal fine si impegna a predisporre formulari e moduli esemplificativi che agevolino l'Utente nella compilazione delle pratiche più comuni. Il gestore si impegna, altresì, ad attivare una linea di comunicazione ed assistenza telefonica dedicata, nonché un sito internet ed un indirizzo di posta elettronica riservato, attraverso i quali l'Utente possa acquisire le informazioni utili sul servizio e provvedere all'inoltro delle pratiche per via telematica.

### **Privacy**

Il Gestore si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali avvenga nel rispetto di quanto previsto dal D. Lgs 101/2018 in recepimento del Regolamento UE 2016/679. In particolare i dati sono raccolti al solo fine di permettere ai Gestori la corretta erogazione del servizio e sui dati stesso sono effettuate le operazioni strettamente necessarie a tale fine, quali la raccolta, registrazione, conservazione, consultazione, modifica, raffronto, cancellazione e qualunque altra operazione prevista dalla normativa vigente.



## MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

### Servizio di raccolta dei rifiuti urbani

San Vito è un comune di 3455 abitanti situato nella provincia del Sud Sardegna. Geograficamente il suo centro abitato è posto nella sub – regione storica del Sarrabus. Di seguito un dettaglio delle caratteristiche territoriali e demografiche :

- superficie comunale: 231,64 km<sup>2</sup>;
- abitanti nel comune: 2255 circa;
- utenze domestiche: 2093 circa;
- utenze non domestiche: 114 circa;

Le principale attività svolte dal Gestore per la raccolta, trasporto, spazzamento e lavaggio sul territorio sono i seguenti:

<b>Rifiuto Secco Residuo Indifferenziato</b>	
Utenze interessate	Utenze domestiche e non domestiche
Modalità	La raccolta del rifiuto avviene con la modalità porta a porta e consiste nello svuotamento dei contenitori in dotazione dell'utente, esposti sulla via in prossimità del proprio domicilio. I contenitori in dotazione possono avere varie volumetrie. I rifiuti devono essere conferiti all'interno del contenitore, oppure in appositi sacchi.
Fornitura contenitori o ubicazione contenitori	I mastelli e/o sacchi vengono forniti in comodato d'uso gratuito.
Lavaggio contenitori	La pulizia dei contenitori è a cura dell'utente a cui sono dati in dotazione.
Frequenza	La frequenza di raccolta è quella riportata nei calendari di raccolta come concordato con il Comune di San Vito Le operazioni di raccolta avverranno normalmente tra le ore 05.00 e le ore 11.00).
Altre informazioni	Ancorché previsto dalla programmazione logistica interna, non sono stabiliti dei percorsi di raccolta fissi. Non vi è pertanto un impegno a rispettare specifiche sequenze di raccolta, quanto ad effettuarli nel corso della giornata prevista.



<b>Rifiuto Umido organico</b>	
Utenze interessate	Utenze domestiche e non domestiche
Modalità	<p>La raccolta del rifiuto avviene con la modalità porta a porta e consiste nello svuotamento dei contenitori in dotazione dell'utente, esposti sulla via in prossimità del proprio domicilio.</p> <p>I contenitori in dotazione possono avere varie volumetrie. I rifiuti devono essere conferiti all'interno del contenitore, oppure in appositi sacchi.</p>
Fornitura contenitori o ubicazione contenitori	I mastelli areati e/o sacchi vengono forniti in comodato d'uso gratuito.
Lavaggio contenitori	La pulizia dei contenitori è a cura dell'utente a cui sono dati in dotazione.
Frequenza	<p>La frequenza di raccolta è quella riportata nei calendari di raccolta come concordato con il Comune di San Vito.</p> <p>Le operazioni di raccolta avverranno normalmente tra le ore 05.00 e le ore 11.00).</p>
Altre informazioni	Ancorché previsto dalla programmazione logistica interna, non sono stabiliti dei percorsi di raccolta fissi. Non vi è pertanto un impegno a rispettare specifiche sequenze di raccolta, quanto ad effettuarli nel corso della giornata prevista.

<b>Rifiuto imballaggi in plastica</b>	
Utenze interessate	Utenze domestiche e non domestiche
Modalità	<p>La raccolta del rifiuto avviene con la modalità porta a porta e consiste nello svuotamento dei contenitori e/o sacchi in dotazione dell'utente, esposti sulla via in prossimità del proprio domicilio.</p> <p>I contenitori in dotazione possono avere varie volumetrie. I rifiuti devono essere conferiti all'interno del contenitore, oppure in appositi sacchi.</p>
Fornitura contenitori o ubicazione contenitori	I mastelli e/o sacchi vengono forniti in comodato d'uso gratuito.
Lavaggio contenitori	La pulizia dei contenitori è a cura dell'utente a cui sono dati in dotazione.
Frequenza	<p>La frequenza di raccolta è quella riportata nei calendari di raccolta come concordato con il Comune di San Vito.</p> <p>Le operazioni di raccolta avverranno normalmente tra le ore 05.00 e le ore 11.00).</p>
Altre informazioni	Ancorché previsto dalla programmazione logistica interna, non sono stabiliti dei percorsi di raccolta fissi. Non vi è pertanto un impegno a rispettare specifiche sequenze di raccolta, quanto ad effettuarli nel corso della giornata prevista.



<b>Rifiuto imballaggi in carta e cartone</b>	
Utenze interessate	Utenze domestiche e non domestiche
Modalità	<p>La raccolta del rifiuto avviene con la modalità porta a porta e consiste nello svuotamento dei contenitori in dotazione dell'utente, esposti sulla via in prossimità del proprio domicilio.</p> <p>I contenitori in dotazione possono avere varie volumetrie. I rifiuti devono essere conferiti all'interno del contenitore.</p> <p>Piccole quantità di rifiuto, in scatola o borse di carta/cartone, possono essere esposte anche a fianco del contenitore in dotazione</p>
Fornitura contenitori o ubicazione contenitori	I mastelli vengono forniti in comodato d'uso gratuito.
Lavaggio contenitori	La pulizia dei contenitori è a cura dell'utente a cui sono dati in dotazione.
Frequenza	<p>La frequenza di raccolta è quella riportata nei calendari di raccolta come concordato con il Comune di San Vito.</p> <p>Le operazioni di raccolta avverranno normalmente tra le ore 05.00 e le ore 11.00).</p>
Altre informazioni	Ancorché previsto dalla programmazione logistica interna, non sono stabiliti dei percorsi di raccolta fissi. Non vi è pertanto un impegno a rispettare specifiche sequenze di raccolta, quanto ad effettuarli nel corso della giornata prevista.

<b>Rifiuto imballaggi in vetro/lattine</b>	
Utenze interessate	Utenze domestiche e non domestiche
Modalità	<p>La raccolta del rifiuto avviene con la modalità porta a porta e consiste nello svuotamento dei contenitori in dotazione dell'utente, esposti sulla via in prossimità del proprio domicilio.</p> <p>I contenitori in dotazione possono avere varie volumetrie. I rifiuti devono essere conferiti all'interno del contenitore</p>
Fornitura contenitori o ubicazione contenitori	I mastelli vengono forniti in comodato d'uso gratuito.
Lavaggio contenitori	La pulizia dei contenitori è a cura dell'utente a cui sono dati in dotazione.
Frequenza	<p>La frequenza di raccolta è quella riportata nei calendari di raccolta come concordato con il Comune di San Vito.</p> <p>Le operazioni di raccolta avverranno normalmente tra le ore 05.00 e le ore 11.00).</p>
Altre informazioni	Ancorché previsto dalla programmazione logistica interna, non sono stabiliti dei percorsi di raccolta fissi. Non vi è pertanto un impegno a rispettare specifiche sequenze di raccolta, quanto ad effettuarli nel corso della giornata prevista.



<b>Rifiuto pile esauste e farmaci scaduti</b>	
Utenze interessate	Utenze domestiche e non domestiche
Modalità	La raccolta del rifiuto è stradale e consiste nello svuotamento degli appositi contenitori posizionati sul territorio comunale. I rifiuti devono essere conferiti all'interno del contenitore.
Fornitura contenitori o ubicazione contenitori	L'ubicazione del contenitori è concordata con il Comune sulla base della densità abitativa, delle condizioni della viabilità e delle modalità di svuotamento dei contenitori.
Frequenza	La frequenza di raccolta è normalmente mensile. Le operazioni di raccolta avverranno normalmente tra le ore 05.00 e le ore 11.00.
Altre informazioni	Ancorché previsto dalla programmazione logistica interna, non sono stabiliti dei percorsi di raccolta fissi. Non vi è pertanto un impegno a rispettare specifiche sequenze di raccolta, quanto ad effettuarli nel corso della giornata prevista.

<b>Rifiuto abiti usati</b>	
Utenze interessate	Utenze domestiche e non domestiche
Modalità	La raccolta del rifiuto avviene normalmente presso i contenitori dislocati all'interno del territorio comunale. I rifiuti devono essere conferiti all'interno del contenitore stradale.
Fornitura contenitori o ubicazione contenitori	L'ubicazione del contenitori è concordata con il Comune sulla base della densità abitativa, delle condizioni della viabilità e delle modalità di svuotamento dei contenitori.
Frequenza	La frequenza di raccolta è normalmente mensile. Le operazioni di raccolta avverranno normalmente tra le ore 05.00 e le ore 11.00.
Altre informazioni	Ancorché previsto dalla programmazione logistica interna, non sono stabiliti dei percorsi di raccolta fissi. Non vi è pertanto un impegno a rispettare specifiche sequenze di raccolta, quanto ad effettuarli nel corso della giornata prevista.

<b>Rifiuto da cestini e portasigarette</b>	
Utenze interessate	Utenze domestiche e non domestiche
Modalità	La raccolta dei rifiuti consiste nella raccolta dei sacchetti nei cestini pubblici ubicati sul territorio comunale e nell'apposizione contestuale di nuovi sacchetti.
Fornitura contenitori o ubicazione contenitori	L'ubicazione del contenitori è concordata con il Comune sulla base della densità abitativa, delle condizioni della viabilità e delle modalità di svuotamento dei contenitori.
Frequenza	La frequenza di raccolta è normalmente giornaliera. Le operazioni di raccolta avverranno normalmente tra le ore 05.00 e le ore 11.00.
Altre informazioni	Ancorché previsto dalla programmazione logistica interna, non sono stabiliti dei percorsi di raccolta fissi. Non vi è



	<p>pertanto un impegno a rispettare specifiche sequenze di raccolta, quanto ad effettuarli nel corso della giornata prevista.</p>
--	---

<b>Rifiuto cimiteriale</b>	
Utenze interessate	Utenze domestiche e non domestiche
Modalità	La raccolta dei rifiuto consiste nello svuotamento dei contenitori a servizio delle aree cimiteriali comunali.
Fornitura contenitori o ubicazione contenitori	L'ubicazione del contenitori è concordata con il Comune sulla base della densità abitativa, delle condizioni della viabilità e delle modalità di svuotamento dei contenitori.
Frequenza	La frequenza di raccolta segue quelle del rifiuto di riferimento (secco residuo, imballaggi in plastica, vetro/lattine, carta/cartone e sfalci e ramaglie. Le operazioni di raccolta avverranno normalmente tra le ore 05.00 e le ore 11.00.

<b>Rifiuto mercatale</b>	
Utenze interessate	Utenze non domestiche
Modalità	La raccolta dei rifiuto consiste nello svuotamento dei contenitori messi a disposizione durante il giorno di mercato.
Fornitura contenitori o ubicazione contenitori	L'ubicazione del contenitori è concordata con il Comune sulla base della densità abitativa, delle condizioni della viabilità e delle modalità di svuotamento dei contenitori.
Frequenza	Le attività di raccolta e pulizia vengono svolte ad area sgombra ed entro l'orario concordato con il singolo comune, secondo il programma degli eventi.

<b>Rifiuto manifestazioni pubbliche</b>	
Utenze interessate	Utenze non domestiche
Modalità	La raccolta dei rifiuto consiste nello svuotamento dei contenitori da 240 lt o da 1100 lt messi a disposizione durante lo svolgimento delle manifestazioni pubbliche
Fornitura contenitori o ubicazione contenitori	L'ubicazione del contenitori è concordata con il Comune sulla base della densità abitativa, delle condizioni della viabilità e delle modalità di svuotamento dei contenitori.
Frequenza	La raccolta viene effettuata con le modalità e le frequenze concordate, sulla base delle indicazioni date dal Comune.



## Altri servizi secondari di Gestione dei Rifiuti Urbani

<b>Servizio di gestione del centro di raccolta</b>	
Modalità	<p>Le attività svolte nella gestione del centro di raccolta sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Apertura e chiusura del centro nelle giornate e negli orari concordati;</li> <li>- Verifica degli utenti in ingresso e del loro diritto a conferire;</li> <li>- Tale attività prevede che l'operatore incaricato, con l'ausilio di apposita attrezzatura informatica, identifichi gli utenti in accesso per verificare il diritto a conferire ed escludendo gli utenti non presenti a ruolo e quelli conferenti rifiuti non domestici e/o assimilati;</li> <li>- Verifica e registrazione dei rifiuti in conferimento;</li> <li>- Sorveglianza sulle corrette modalità di conferimento da parte degli utenti;</li> <li>- Pulizia del centro di raccolta;</li> <li>- Svuotamento periodico dei contenitori allocati all'interno.</li> </ul>
Altre informazioni	<p>In base allo specifico accordo di gestione può essere previsto inoltre:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Manutenzione del verde, con interventi programmati e concordati;</li> <li>- Disinfestazione e derattizzazione;</li> <li>- Gestione della cartellonistica.</li> </ul>
<b>Rimozione dei rifiuti abbandonati</b>	
Modalità	<p>Si provvede alla rimozione di rifiuti ingombranti e di qualunque altro rifiuto (classificato come urbano) abbandonato su suolo pubblico di volumetria fino a 3 mc entro 48 ore. Se l'intervento richiede quantità superiori ai 3 mc, i tempi di rimozione potrebbero essere maggiori.</p>
Altre informazioni	<p>Le segnalazioni di rifiuti abbandonati devono essere effettuate al Comune o alla polizia locale, i quali provvederanno all'inoltro al Gestore.</p>

I servizi di gestione dei rifiuti urbani sono svolti nel rispetto del contratto di servizio, del progetto tecnico elaborato per il Comune di San Vito e del Regolamento di gestione dei rifiuti urbani approvato dal Comune.



## STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

### Premessa

Gli standard di qualità del servizio sono da considerarsi validi in condizioni di normale esercizio, inteso come la normale attività svolta dai Gestori per garantire i livelli di servizio indicati nel presente documento.

Si precisa che gli standard qualitativi che i gestori si impegnano a rispettare, devono intendersi al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni, permessi e adempimenti non a carico degli stessi.

Le richieste relative all'esecuzione di prestazioni soggette a livelli generali di qualità, espressi in giorni lavorativi, pervenute ai Gestori oltre le 18.00 del giorni lavorativi possono essere trattate dagli stessi come pervenute il giorno lavorativo successivo.

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

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

### Posizionamento della gestione all'interno dello schema regolatorio

Il documento regolatorio TQRIF approvato dall'ARERA prevede l'introduzione di:

- Un set di indicatori e relativi standard generali, differenziati in quattro schemi regolatori in relazione al livello qualitativo effettivo di partenza garantivo agli utenti nelle diverse gestioni, in riferimento agli standard previsti e/o in vigore alla data di partenza della presente carta della qualità;
- Un set obblighi di servizio di qualità contrattuale e tecnica.

Dato atto che:

- Ai sensi dell'art. 3-bis del D.L. 138/2011, Regioni e Province autonome devono definire il perimetro degli Ambiti o bacini Territoriali Ottimali (ATO) e contestualmente, per ciascun ATO deve essere istituito o designato il relativo ente di Governo dell'ATI (EGATO).
- Con riferimento alla Regione Autonoma Sardegna, la Delibera di Giunta Regionale n. 69 del 23/12/2016 approvata l'aggiornamento del Piano Regionale di Gestione Rifiuti (PRGR), il quale fissa le nuove linee programmatiche di intervento che prevedono, in particolare, un unico Ambito Territoriale Ottimale corrispondente con l'intero territorio regionale, governato da un Ente di Governo unico da istituirsi con apposita legge e a cui i Comuni parteciperanno obbligatoriamente.



- Che, alla data odierna, il Consiglio Regionale non ha mai dato seguito alla Delibera istitutiva dell'Ente di Governo dell'ATO come programmato e che, alla luce della Delibera ARERA 443/2019, l'Ente Territorialmente competente va residualmente individuato in ogni altro ente dell'Ambito, quali i Comuni medesimi.

Visto che:

- Lo schema di appartenenza nel posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori è lo Schema I – LIVELLO QUALITATIVO MINIMO.

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

### **Procedure per la gestione dei reclami, richieste scritte di informazioni per il servizio di raccolta, trasporto e spazzamento e lavaggio**

Il Gestore si impegna a formare il proprio personale affinché il rapporto con l'utenza sia improntato ai principi fondamentali stabiliti dalla presente Carta dei servizi. Qualsiasi violazione ai principi ed agli standard fissati dalla Carta può essere segnalata dal diretto interessato a mezzo telefono/lettera/mail agli indirizzi sopra riportati compilando l'apposito modulo, allegato alla presente Carta dei Servizi, predisposto dal gestore. Al momento della presentazione del reclamo l'utente dovrà fornire tutte le informazioni in suo possesso relativamente a quanto verificatosi.

Per facilitare i rapporti tra cittadino e gestore, gli Utenti possono usufruire dei servizi di informazione ai seguenti recapiti:

- Sportello telefonico al numero 3713364378, operativo dal lunedì al sabato dalle 9.00 alle 12.00. Per richiedere l'erogazione dei servizi speciali o per il servizio di raccolta a domicilio degli ingombranti, per ottenere informazioni e avanzare reclami e/o eventuali disservizi;
- Servizio mail all'indirizzo, [atecnopili@gmail.com](mailto:atecnopili@gmail.com) che consente all'utenza l'invio di documenti e quesiti in formato digitale;

Presso i punti di contatto è possibile ottenere le seguenti informazioni ed istruzioni:

- Frequenza, giorni e orari delle raccolte e degli spazzamenti delle strade;
- Elenco dei rifiuti conferibili, modalità di conferimento (opuscolo informativo) e calendario di raccolta;
- Ubicazione, modalità e orari di accesso dell'isola ecologica;



- Ricevere segnalazioni su eventuali modifiche, anche temporanee dei servizi e su eventi;
- Prenotare i servizi di raccolta domiciliare a chiamata di: ingombranti e RAEE, inerti,
- Effettuare segnalazioni.

Gli utenti che rilevano inadempienze rispetto agli obblighi assunti dalle aziende erogatrici del servizio, con questa Carta dei Servizi, possono rivolgersi alle Associazioni di tutela dei diritti dei consumatori e degli utenti oppure segnalare le inadempienze al Garante dei servizi locali quale organo di tutela.

### **Tempi di risposta alle richieste dell'Utente**

Gli Utenti possono presentare richieste di informazione e reclami inerenti al servizio sia in forma scritta, sia in forma verbale, presso gli uffici o presso i recapiti telefonici o telematici. Alle richieste di informazione viene data risposta nel più breve tempo possibile; per le segnalazioni telefoniche di norma nell'arco della stessa giornata, salvo casi particolari che richiedano verifiche, sopralluoghi o ricerca documentale. Per le segnalazioni scritte i tempi di risposta devono essere contenute entro i 20 giorni lavorativi, fatti salvi casi di particolare complessità o che richiedano il coinvolgimento di Enti esterni.

Il gestore, inoltre assicura una continua e completa informazione agli Utenti circa le modalità di prestazione dei servizi, il miglior utilizzo degli stessi ed ogni altra iniziativa a tale fine promossa. Gli strumenti di informazione utilizzati sono i seguenti:

- Campagne informative e promozionali, realizzate per l'avvio o l'estensione di servizi e per la sensibilizzazione degli Utenti alla corretta fruizione del servizio;
- Materiale informativo inviato agli Utenti;
- Incontri con i Cittadini-Utenti;
- Attivazione di iniziative volte a promuovere e diffondere l'educazione ambientale nelle scuole;

Il gestore si impegna ad assicurare chiarezza e comprensibilità dei messaggi all'Utenza, adottando un linguaggio facile e accessibile. Il soggetto gestore rimane a disposizione per accertare l'efficacia delle informazioni e delle comunicazioni inoltrate e per recepire eventuali ulteriori esigenze dell'Utenza.

Tutto il personale del soggetto gestore è impegnato a soddisfare le richieste degli Utenti e a migliorare il livello qualitativo del servizio. Infatti viene curata la formazione del personale affinché adotti verso gli Utenti comportamenti professionali che facilitino la comunicazione. Il personale è tenuto a rivolgersi ai Cittadini-Utenti con rispetto e cortesia e ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi. I dipendenti sono tenuti a fornire le loro generalità sia nei rapporti diretti sia nelle comunicazioni telefoniche. Il personale aziendale è munito di tesserino di riconoscimento ed è tenuto ad esibirlo a chiunque ne faccia richiesta.



### **Servizio di ritiro su chiamata e modalità di ottenimento di tali servizi**

È garantito il servizio di ritiro su chiamata dei rifiuti ingombranti a domicilio senza oneri aggiuntivi.

Al fine di contenere l'incremento della tariffa pagata dagli utenti per la fruizione del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, il ritiro viene effettuato nel limite di un numero minimo di 1 ritiro mensile per utenza almeno a bordo strada con un limite di 5 pezzi per ciascun ritiro, e comunque in misura non inferiore alle condizioni di ritiro attualmente garantite agli utenti.

La richiesta di ritiro a domicilio può essere presentata dall'utente via e-mail, telefonicamente, tramite sito web.

L'utente deve fornire al Gestore le seguenti informazioni minime per l'espletamento della prestazione:

- I dati indicativi dell'utente, nome e cognome dell'utenza;
- L'indirizzo presso cui si richiede il ritiro;
- I dati relativi ai rifiuti da ritirare e in particolare la tipologia e in numero di rifiuti oggetto del ritiro;
- Recapito di post elettronica e/o telefonico al quale essere eventualmente ricontattato per l'effettuazione del servizio.

Per poter accedere al servizio l'utente deve essere in regola con il pagamento della tariffa rifiuti

Il tempo per il ritiro su chiamata è pari a 7-10 giorni lavorativi.

### **Interventi per disservizi e per riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare**

La segnalazione per disservizi può essere presentata dall'utente al Gestore, a mezzo posta, via e-mail o tramite servizio telefonico.

Le medesime modalità previste per la richiesta di manutenzione e/o sostituzione delle attrezzature per la raccolta domiciliare

Il tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi è pari a:

- Recupero entro il giorno successivo se la segnalazione arriva dopo le ore 13.00.

Il tempo di manutenzione e/o sostituzione delle attrezzature per la raccolta domiciliare è pari a:

- 10 giorni lavorativi.



### **Continuità e regolarità del servizio di raccolta e spazzamento**

Ogni attività pianificata e non svolta dal Gestore, secondo i programmi, deve essere effettuata entro il tempo di recupero per non generare un'interruzione del servizio.

Il tempo di recupero viene differenziato sulla base del tipo di servizio, delle caratteristiche della zona interessata e sul numero di utenze potenzialmente coinvolte.

Il tempo di recupero del servizio di raccolta domiciliare non eseguito puntualmente, raccolte prenotate e non eseguite:

- Recupero entro il giorno successivo.

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

- 48 ore.

L'inizio dell'interruzione del servizio di raccolta e spazzamento coincide con il termine del tempo di recupero.

Il Gestore individua, inoltre, le cause di interruzione del servizio, che possono essere riferite a:

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

La durata massima di un'interruzione è pari a 24 ore ed è definita come il tempo intercorrente tra l'inizio dell'interruzione e il momento in cui il servizio non espletato viene effettuato.

### **Sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani (pronto intervento)**

Per le segnalazioni di situazioni di pericolo inerenti al servizio, il Gestore, ha predisposto un numero di servizio 3713364378 dedicato raggiungibile 24 ore su 24.

Il numero di servizio è disponibile solo per:

- Rimozione di rifiuti abbandonati che creano problemi alla sicurezza ostacolando la viabilità e/o generando situazioni di degrado;
- Rimozione dei rifiuti stradali in seguito a incidenti che creano problemi alla sicurezza ostacolando la viabilità o creino pericolo;



- Rovesciamento o errato posizionamento di cassonetti e cestini con conseguente impedimento alla viabilità.

Lo standard generale di riferito al tempo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento è pari a 4 ore.

Laddove si verifichi la necessità di procedere alla caratterizzazione dei rifiuti abbandonati ai fini della loro rimozione, il Gestore provvede alla messa in sicurezza e al confinamento dell'area, garantendo la protezione per l'ambiente, le persone, o le cose, entro 4 ore dall'arrivo sul luogo della chiamata. Il tempo di rimozione dei rifiuti non potrà superare la durata di 15 giorni lavorativi dalla messa in sicurezza dell'area.



## Indicatori di qualità dei servizi

Tabelle riepilogativa dei livelli generali di qualità contrattuale.

Indicatori di qualità	Valore Limite	Competenza Gestore
<b>Livelli generali di qualità contrattuale</b>		
Risposte a reclami scritti	Entro 30 gg lavorativi	Ditta Pili
Risposte a richieste scritte di informazioni	Entro 30 gg lavorativi	Ditta Pili
Tempo medio di attesa tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore	< 240 secondi	Ditta Pili
Ritiri di rifiuti su chiamata	Entro 15 gg lavorativi	Ditta Pili
Intervento da segnalazioni per disservizi, con sopralluogo	Entro 5 gg lavorativi	Ditta Pili
Intervento da richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, con sopralluogo	Entro 10 gg lavorativi	Ditta Pili
Intervento da richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, senza sopralluogo	Entro 15 gg lavorativi	Ditta Pili
<b>Livelli generali di qualità tecnica</b>		
Puntualità del servizio di raccolta e trasporto	Non applicato	Ditta Pili
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti	Non applicato	Ditta Pili
Durata interruzioni del servizio di raccolta e trasporto	Non superiore a 24 ore a partire dal termine del tempo di recupero	Ditta Pili
Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade	Non applicato	Ditta Pili
Durata interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio strade	Non superiore a 24 ore a partire dal termine del tempo di recupero	Ditta Pili
Arrivo sul luogo del personale incaricato dal Gestore per prestazioni di pronto intervento	Entro 4 ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	Ditta Pili

Obblighi di servizio previsti



Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione
Modalità di attivazione del servizio
Modalità per la variazione o cessazione del servizio
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati
Obblighi di servizio telefonico
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità
Predisposizione di un programma delle attività di raccolta e trasporto
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani

## DIRITTO DI ACCESSO ALLE INFORMAZIONI

La presente Carta dei Servizi e della qualità ha una validità pari alla durata dell'affidamento ed è disponibile presso gli uffici del soggetto gestore, presso gli uffici del Comune di San Vito.

Il soggetto gestore garantisce inoltre la diffusione della Carta dei Servizi a tutti gli Utenti del servizio.

La presente Carta dei Servizi sarà sottoposta a revisione con cadenza annuale, entro il 30 aprile di ciascun anno. Le successive variazioni verranno portate a conoscenza degli Utenti tramite i mezzi di informazione del soggetto gestore. Gli standard e gli impegni del soggetto gestore contenuti nella presente Carta dei Servizi sono validi esclusivamente nel territorio del Comune di San Vito.