

# Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani del Comune di Cardano al Campo



## SOMMARIO

Sommario	Pag. 2
Premessa	Pag. 3
Art. 1 Definizioni	Pag. 4
Art. 2 Informazioni generali	Pag. 6
Art. 3 Ambiti di applicazione	Pag. 7
Art. 4 Principi fondamentali	Pag. 8
Art. 5 Obblighi di servizio	Pag. 10
Art. 6 Reclami e richieste scritte di informazioni	Pag. 11
Art. 7 Punti di contatto con l'utente	Pag. 12
Art. 8 Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti	Pag. 14
Art. 9 Interventi per disservizi e per riparazioni delle attrezzature per la raccolta domiciliare	Pag. 15
Art. 10 Raccolta dei rifiuti	Pag. 15
Art. 11 Spazzamento e lavaggio delle strade	Pag. 16
Art. 12 Sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti	Pag. 17
Art. 13 Privacy	Pag. 17
All. 1 Obblighi di servizio previsti per lo Schema regolatorio di riferimento	Pag. 18
All. 2 Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani	Pag. 19

## **Premessa**

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

La Carta contiene, con riferimento a ciascun servizio, l'indicazione degli obblighi di servizio, degli indicatori e relativi standard di qualità contrattuale e tecnica previsti dall'Autorità, nonché degli standard ulteriori o migliorativi previsti dall'Ente territorialmente competente.

Le modalità con cui sono svolti i servizi sono stabilite nel Contratto di servizio sottoscritto dal Comune con la società Progitec Srl e nel Regolamento Comunale di Gestione dei Rifiuti con presenza della piattaforma ecologica.

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

La divulgazione della Carta della Qualità dei Servizi avviene tramite pubblicazione online sui seguenti siti web: [www.comune.cardanoalcampo.va.it](http://www.comune.cardanoalcampo.va.it).

Per effetto della deliberazione di Giunta Comunale n. 39 del 31/03/2022 il Comune ha posizionato la gestione nello Schema 1, tenuto conto del livello qualitativo previsto nel Contratto di servizio.

Gli obblighi e standard generali di qualità contrattuale e tecnica applicabili allo schema regolatorio di riferimento sono riportati, rispettivamente, negli Allegati 1 e 2 alla presente Carta.

## Art. 1 – Definizioni

1.1 - Ai fini dell'applicazione delle disposizioni contenute nel presente documento, si applicano le seguenti definizioni:

- **attivazione** è l'avvio del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani;
- **attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti** comprende le operazioni di: *i*) accertamento, riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento ovvero l'attività di fatturazione); *ii*) gestione del rapporto con gli utenti (inclusa la gestione reclami) anche mediante sportelli dedicati o *call-center*; *iii*) gestione della banca dati degli utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso; *iv*) promozione di campagne ambientali; *v*) prevenzione della produzione di rifiuti urbani;
- **attività di raccolta e trasporto** comprende le operazioni di raccolta (svolta secondo diversi modelli di organizzazione del servizio) e di trasporto dei rifiuti urbani verso impianti di trattamento, di smaltimento, di riutilizzo e/o recupero;
- **attività di spazzamento e lavaggio delle strade** comprende le operazioni di spazzamento meccanizzato, manuale e misto – e di lavaggio delle strade e del suolo pubblico, svuotamento cestini e raccolta foglie, escluse le operazioni di sgombero della neve dalla sede stradale e sue pertinenze, effettuate al solo scopo di garantire la loro fruibilità e la sicurezza del transito;
- **Autorità** è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (**ARERA**);
- **Carta della qualità**: è il documento, redatto in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati gli obblighi e i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani;
- **Centro di raccolta** è la struttura conforme ai requisiti di cui al decreto del Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare 8 aprile 2008;
- **cessazione del servizio** è la decadenza dei presupposti per il pagamento della tariffa e la contestuale disattivazione del servizio nel caso di raccolta domiciliare o di raccolta stradale e di prossimità con accesso controllato, a seguito della comunicazione attestante la data in cui è intervenuta tale cessazione;
- **contenitore sovra-riempito** è il contenitore il cui volume risulta saturato, impedendo ulteriori conferimenti da parte degli utenti;
- **D.M. 20 aprile 2017** è il decreto del Ministro dell'Ambiente e della tutela del territorio e del mare di concerto con il Ministro dell'economia e delle finanze del 20 aprile 2017;
- **D.P.R. 158/1999** è il decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158;
- **decreto del Presidente della Repubblica 445/00** è il decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, recante "*Disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa*";
- **decreto legislativo 116/2020** è il decreto legislativo 3 settembre 2020, n.116, recante "*Attuazione della direttiva (UE) 2018/851 che modifica la direttiva 2008/98/CE relativa ai rifiuti e attuazione della direttiva (UE) 2018/852 che modifica la direttiva 1994/62/CE sugli imballaggi e i rifiuti di imballaggio*";
- **decreto legislativo 152/2006** è il decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, recante "*Norme in materia ambientale*" e s.m.i.;
- **decreto-legge 41/2021** è il decreto-legge 22 marzo 2021, recante "*Misure urgenti in materia di sostegno alle imprese e agli operatori economici, di lavoro, salute e servizi territoriali, connesse all'emergenza da COVID-19*";
- **disservizio** è il non corretto svolgimento del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ovvero dei singoli servizi che lo compongono che provoca disagi all'utente o interruzioni del servizio senza, tuttavia, generare situazioni di pericolo per l'ambiente, le persone, o le cose;
- **documento di riscossione** è l'avviso o invito di pagamento, oppure la fattura, trasmesso/a all'utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dei singoli servizi che lo compongono;
- **Ente di governo dell'Ambito** è il soggetto istituito ai sensi del decreto-legge 13 agosto 2011, n. 138;
- **Ente territorialmente competente (in seguito Comune)** è l'Ente di governo dell'Ambito, laddove costituito ed operativo, o, in caso contrario, la Regione o la Provincia autonoma o altri enti competenti

secondo la normativa vigente; dal momento che la Regione Lombardia si è avvalsa della facoltà prevista dall'art. 200, comma 7, del D.lgs. 152/2006 (o TUA) di adottare «modelli alternativi o in deroga al modello degli Ambiti Territoriali Ottimali» (ATO), avendo dimostrato l'adeguatezza del piano regionale di gestione dei rifiuti rispetto agli obiettivi strategici previsti dal Legislatore, l'Ente territorialmente competente tenuto alla predisposizione del piano economico finanziario e alla definizione degli adempimenti connessi alla qualità del servizio di cui alla presente Carta della qualità è il Comune.

- **gestione** è l'ambito tariffario, ovvero il territorio, comunale o sovra-comunale, sul quale si applica la medesima tariffa (sia essa TARI o tariffa corrispettiva);
- **gestore** è il soggetto che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero i singoli servizi che lo compongono, ivi inclusi i Comuni che gestiscono in economia. Non sono considerati gestori i meri prestatori d'opera, ossia i soggetti come individuati dall'Ente territorialmente competente che, secondo la normativa di settore, sono stabilmente esclusi dall'obbligo di predisporre il Piano Economico Finanziario;
- **giorno lavorativo** è il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;
- **interruzione del servizio** è il servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto programmato e non ripristinato entro il tempo di recupero;
- **legge 147/13** è la legge 27 dicembre 2013, n. 147, recante "*Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (Legge di stabilità 2014)*";
- **livello o standard generale di qualità** è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti;
- **operatore di centralino**: è la persona in grado di raccogliere le informazioni necessarie per attivare il servizio di pronto intervento e di impartire al chiamante le istruzioni per tutelare la sua ed altrui sicurezza;
- **prestazione** è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni lavoro o intervento effettuato dal gestore su richiesta;
- **Programma delle attività di raccolta e trasporto**: documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di raccolta e trasporto all'interno della gestione di riferimento;
- **Programma delle attività di spazzamento e lavaggio**: documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade all'interno della gestione di riferimento;
- **reclamo scritto**: è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'Associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati e delle segnalazioni per disservizi;
- **richiesta di attivazione del servizio**: è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia di attivazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;
- **richiesta di variazione e di cessazione del servizio**: è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia rispettivamente di variazione e di cessazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;
- **richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati**: è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, anche per via telematica, con la quale l'utente esprime, in relazione ad importi già pagati o per i quali è stata richiesta la rateizzazione, lamentele circa la non correttezza degli importi addebitati;
- **rifiuti urbani**: sono i rifiuti di cui all'articolo 184, comma 2, del decreto legislativo 152/06 e s.m.i.;
- **TQRIF** è il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani, di cui all'Allegato A alla deliberazione 18 gennaio 2022, 15/2022/R/RIF;
- **segnalazione per disservizio**: comunicazione di un disservizio effettuata tramite servizio telefonico, posta inclusa la posta elettronica, o sportello (fisico e *online*), ove previsto;

- **servizio di ritiro dei rifiuti su chiamata** è il servizio di raccolta domiciliare dei rifiuti urbani che per natura o dimensione non sono compatibili con le modalità di raccolta domiciliare o stradale e di prossimità adottate ordinariamente nella gestione, quali, ad esempio, i rifiuti ingombranti, i RAEE, sfalci e potature;
- **servizio integrato di gestione** comprende il complesso delle attività volte ad ottimizzare la gestione dei rifiuti urbani (indipendentemente dalla classificazione che assumono durante il loro percorso) vale a dire: l'attività di raccolta e trasporto; l'attività di trattamento e smaltimento; l'attività di trattamento e recupero; l'attività di spazzamento e lavaggio delle strade, nonché l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti;
- **servizio telefonico**: è il servizio telefonico che permette all'utente di mettersi in contatto con il proprio gestore per richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, e per ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- **sportello fisico**: è un punto di contatto sul territorio, che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- **sportello online**: è la piattaforma *web* che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- **TARI** è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, commi 639 e 651, della legge 147/13, comprensiva sia della TARI determinata coi criteri presuntivi indicati nel d.P.R. 158/99 (TARI presuntiva) sia della TARI determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99 (tributo puntuale);
- **tariffa corrispettiva** è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, comma 668, della legge 147/13;
- **tariffazione puntuale** è la tariffa corrispettiva o il tributo puntuale istituito ai sensi dell'articolo 1, comma 651, legge 147/13 ove la TARI sia determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99;
- **tempo di recupero** è il tempo entro cui il servizio non espletato puntualmente può essere effettuato senza recare una effettiva discontinuità all'utente;
- **TITR**: è il Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti, di cui all'Allegato A alla deliberazione 31 ottobre 2019, 444/2019/R/RIF;
- **utente** è la persona fisica o giuridica che è o che sarà intestataria del documento di riscossione;
- **utenza** è l'immobile o l'area soggetta a tariffazione come definita all'articolo 2, comma 1, lettera c), del D.M. 20 aprile 2017;
- **variazione del servizio** è la modifica dei presupposti per il pagamento della tariffa. Rientrano nella variazione del servizio anche le fattispecie disciplinate dall'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06.

1.2 - Per quanto non espressamente disposto nel presente articolo, si applicano le definizioni previste dalla regolazione dell'Autorità *ratione temporis* vigente

## Art. 2 – Informazioni generali

### 2.1. - Periodo di validità

La Carta ha validità fino alla decorrenza del nuovo affidamento, nel rispetto del principio di continuità del servizio pubblico di gestione dei rifiuti urbani. Anche prima della scadenza, tuttavia, è soggetta a revisione ed aggiornamento qualora si verificano modifiche normative e/o organizzative che si riflettano sul suo contenuto,

sulle modalità di erogazione dei servizi e sui relativi standard di qualità. I gestori si impegnano a dare comunicazione agli utenti di eventuali modifiche mediante avviso sui propri siti internet e/o attraverso la documentazione allegata al primo documento di riscossione utile.

### 2.1 – Soggetti Gestori

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

- attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti;
- attività di raccolta e trasporto;
- attività di spazzamento e lavaggio delle strade (compresa attività di gestione Centro di Raccolta).

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è il Comune di Cardano al Campo (ufficio tributi).

Il gestore della raccolta e trasporto e dello spazzamento e del lavaggio delle strade è la società Progitec Srl con sede legale in Via Bivio San Giuseppe n. 4, Castel di Iudica (CT). L'azienda è iscritta all'Albo Nazionale Gestori Ambientali dal 27/05/2015 al link <https://www.progitec.info/certificazioni/> è possibile visionare le certificazioni dell'azienda, tra queste:

- ISO 9001:2015
- ISO 14001:2015
- 45001:2018
- SA 8000:2014
- UNI EN 16636:201

### 2.3 - Dove trovare la carta della qualità dei servizi

La Carta della qualità è a disposizione di tutti gli utenti e può essere visionata/scaricata dai seguenti siti web:

[www.comune.cardanoalcampo.va.it](http://www.comune.cardanoalcampo.va.it).

<https://www.progitec.info/>

Una copia della carta può essere richiesta gratuitamente anche presso gli sportelli fisici dei gestori.

## Art. 3 - Ambiti di applicazione

3.1 - Sono tenuti al rispetto delle disposizioni contenute nel presente documento (in seguito Carta della qualità) tutti i gestori del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, relativamente agli utenti domestici e non domestici del servizio medesimo.

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

- a) il gestore dell'attività di gestione e tariffe e rapporto con gli utenti per le prestazioni inerenti
  - I. all'attivazione, variazione o cessazione del servizio
  - II. ai reclami, alle richieste scritte di informazioni attinenti alla TARI
  - III. alle richieste di rettifica degli importi addebitati
  - IV. ai punti di contatto con l'utente quali, gli sportelli fisici, lo sportello online ed il servizio telefonico
  - V. alle modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti
- b) il gestore della raccolta e trasporto e dello spazzamento e lavaggio delle strade per le prestazioni inerenti
  - I. ai reclami, alle richieste scritte di informazioni attinenti alle attività di propria competenza
  - II. al ritiro dei rifiuti su chiamata e attività di ritiro ingombranti

- III. agli interventi per disservizi e per la consegna e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare
- IV. alle disposizioni relative alla continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto e di spazzamento e lavaggio delle strade
- V. alla sicurezza del servizio

3.3 - Qualora un gestore riceva reclami e/o richieste riguardanti attività svolte da un altro gestore che opera nello stesso ambito tariffario, è tenuto a inoltrare la richiesta/reclamo al gestore competente secondo le disposizioni riportate nei singoli punti.

## **Art. 4 - Principi fondamentali**

### *4.1 - Eguaglianza*

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

- organizzare e mantenere attivo un sito internet funzionante ed accessibile, con un dettaglio di contenuti aggiornati, nel rispetto degli standard internazionali. Per "accessibilità" s'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, al fine di garantire la fruibilità della consultazione;
- ridurre al minimo, per quanto possibile, l'attesa agli sportelli fisici ove previsti;
- in occasione di interruzioni programmate o non programmate nell'erogazione del servizio minimizzare il disagio conseguente.

### *4.2 - Imparzialità*

Il Gestore adotta nei confronti degli utenti un comportamento ispirato a criteri 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.

### *4.3 - Sostenibilità, efficacia ed efficienza del servizio*

Obiettivo prioritario per il Comune è il conseguimento della massima sostenibilità del ciclo di gestione dei rifiuti urbani prodotti in ambito comunale, sia per quanto attiene gli aspetti ambientali, sia per quanto attiene gli aspetti sociali. Tale sostenibilità deve peraltro abbinarsi alla massima efficacia ed efficienza dei servizi resi alla comunità locale, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo, conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.

### *4.4 - Coinvolgimento degli utenti e incentivi*

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

Il Gestore Raccolta e Trasporto, Spazzamento e Lavaggio, Progitec S.r.l., garantisce 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 e prospettare osservazioni, cui il Gestore è tenuto a dare riscontro.

L'utente ha comunque diritto di accedere ai documenti ed alle informazioni detenuti dal gestore Raccolta e Trasporto e Spazzamento e Lavaggio, Progitec S.r.l., rispetto ai quali l'utente medesimo vanta un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è chiesto l'accesso, ai sensi di quanto stabilito dagli artt. 22 e ss. della n. 241 del 1990 e s.m.i.

Le modalità di esercizio del diritto di accesso sono regolate dall'art. n. 25 della medesima Legge e possono essere esercitate indirizzando l'istanza alla casella elettronica certificata del Gestore in base al servizio interessato.

#### *4.5 - Informazioni e comunicazioni agli utenti*

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

#### *4.6 - Continuità del servizio di igiene urbana*

I servizi contemplati nella presente Carta della qualità sono da considerarsi ad ogni effetto servizi pubblici, costituendo quindi attività di pubblico interesse e non possono essere sospesi o abbandonati, salvo casi di forza maggiore. Il Comune di Cardano al Campo si impegna a garantire pertanto la continuità e regolarità dei servizi di igiene urbana, avvalendosi degli uffici che consentono di controllare e monitorare lo svolgimento regolare delle azioni programmate dal gestore. In caso di astensione dal lavoro del personale per sciopero, il Comune si impegna altresì al rispetto delle norme di legge, fornendo la dovuta informazione agli utenti prima dell'inizio dello sciopero, nelle forme adeguate, dei modi, tempi ed entità di erogazione dei servizi nel corso dello stesso e delle misure per la loro riattivazione, anche tenuto conto delle disposizioni previste ai sensi del TITR e del TQRIF in relazione alla:

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

Il Gestore Raccolta e Trasporto, Spazzamento e Lavaggio, **Progitec S.r.l.**, garantisce all'utente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo. A tal fine i dipendenti sono tenuti ad agevolare l'utente nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi, ad impegnarsi a soddisfare, ove possibile, le sue richieste.

Il mancato svolgimento di servizio può essere imputabile solo alle seguenti cause di forza maggiore:

- atti di autorità pubblica;
- eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente;
- scioperi;
- mancato ottenimento di atti autorizzativi;
- situazioni di traffico veicolare interrotto per incidenti o a seguito di disposizioni di autorità pubblica; indisponibilità degli impianti di trattamento; situazioni metereologiche avverse di particolare gravità adeguatamente documentate (con riferimento al servizio di spazzamento e il lavaggio delle strade).

Resta fermo l'impegno del Gestore per contenere al minimo l'eventuale disagio degli utenti.

## Art. 5 - Obblighi di servizio

### 5.1 – Obblighi riguardanti la TARI

Il rispetto degli obblighi di servizio riguardanti la gestione della TARI è in capo al Comune di Cardano al Campo. Per quanto di seguito non esplicitato riguardante la gestione della TARI, si rimanda al Regolamento TARI adottato dal Comune, consultabile e scaricabile dal sito del Comune al seguente link: [www.comune.cardanoalcampo.va.it](http://www.comune.cardanoalcampo.va.it), che disciplina compiutamente tutti gli aspetti collegati al prelievo volto a coprire i costi relativi al servizio di gestione dei rifiuti urbani avviati allo smaltimento, svolto in regime di privativa pubblica.

### 5.2 - Attivazione, variazione e cessazione del servizio

La richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata dall'utente al Comune entro novanta (90) giorni solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile compilando il modulo appositamente predisposto.

La modulistica è scaricabile dal sito istituzionale [www.comune.cardanoalcampo.va.it](http://www.comune.cardanoalcampo.va.it) – Sezione Trasparenza TARI in modalità anche editabile, ed è inoltre disponibile presso gli sportelli fisici del Comune.

Il modulo può essere trasmesso con le seguenti modalità:

- a mezzo posta, indirizzata a Ufficio Tributi Comune di Cardano al Campo – Piazza Mazzini n. 19;
- via e-mail, indirizzata a [tributi@comune.cardanoalcampo.va.it](mailto:tributi@comune.cardanoalcampo.va.it);
- mediante consegna allo sportello fisico del Comune di Cardano al Campo – ufficio tributi– Piazza Mazzini n. 19;
- compilabile online dal seguente indirizzo: [www.comune.cardanoalcampo.va.it](http://www.comune.cardanoalcampo.va.it)

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

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

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

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

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

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

### 5.3 - Richieste di rettifica degli importi addebitati

Il modulo per la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati è scaricabile dal sito istituzionale dell'Ente al seguente indirizzo [www.comune.cardanoalcampo.va.it](http://www.comune.cardanoalcampo.va.it) – Sezione Trasparenza TARI ed è inoltre disponibile presso gli sportelli fisici del Comune, ovvero compilabile online.

Il modulo può essere trasmesso con le seguenti modalità:

- via e-mail, indirizzata a [tributi@comune.cardanoalcampo.va.it](mailto:tributi@comune.cardanoalcampo.va.it);
- a mezzo posta, a Ufficio Tributi Comune di Cardano al Campo– Piazza Mazzini n. 19;
- mediante consegna allo sportello fisico;
- compilabile online.

Gli operatori addetti del servizio telefonico o ai punti di contatto indicano all'utente le modalità per la presentazione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati.

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

L'ufficio tributi del Comune di Cardano al Campo garantisce risposte chiare e comprensibili alle richieste di attivazione, variazione e di cessazione del servizio, indicando nella stessa i seguenti elementi minimi:

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

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

Con riferimento alla richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, nella risposta deve essere riportato, oltre agli elementi di cui all'art. 6.3 lett. a) e b), l'esito della verifica e in particolare:

- la valutazione della fondatezza o meno della richiesta di rettifica corredata dalla documentazione e dai riferimenti normativi da cui si evince la correttezza delle tariffe applicate in conformità alla normativa vigente;
- il dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale rettifica;
- i dati di produzione dei rifiuti riportati nel documento di riscossione contestato, nel caso di tariffazione puntuale;
- l'elenco della eventuale documentazione allegata.

Il tempo di risposta motivata alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, pari a sessanta (60) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti della richiesta scritta di rettifica inviata dall'utente e la data di invio all'utente della risposta motivata scritta.

Qualora l'utente indichi nella propria richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, un recapito di posta elettronica, il gestore utilizza in via prioritaria tale recapito per l'invio della risposta motivata.

### **Art. 6 - Reclami e richieste scritte di informazioni**

#### 6.1 - Classificazione delle richieste scritte dell'utente

I gestori come individuati dall'art. 3.2 adottano criteri prudenziali nella classificazione di una segnalazione scritta inviata dall'utente, classificando tale segnalazione come reclamo scritto in tutti i casi in cui non sia agevole stabilire se essa sia un reclamo scritto, una richiesta scritta di informazioni o di rettifica degli importi addebitati.

Ai fini della classificazione, non sono considerati i casi di sollecito o di reiterazione di uno stesso reclamo o richiesta scritta di informazione o di rettifica degli importi addebitati, qualora pervenuti entro i tempi massimi previsti per la risposta motivata definiti dal presente documento.

#### 6.2 - Procedura di presentazione reclami scritti e richieste informazioni

Il modulo per il reclamo scritto riguardante l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e per la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, nonché per la richiesta di informazioni riguardanti il predetto servizio è scaricabile dal sito internet istituzionale del Comune all'indirizzo [www.comune.cardanoalcampo.va.it](http://www.comune.cardanoalcampo.va.it) ed è inoltre disponibile presso gli sportelli fisici del Comune, ovvero compilabile online.

Il modulo per il reclamo scritto riguardante le attività di competenza del gestore della raccolta, del trasporto, dello spazzamento e lavaggio delle strade e dell'attività di ritiro ingombranti, nonché per la richiesta di informazioni riguardanti i predetti servizi sono scaricabili dal sito web della società Progitec Srl oppure dal sito istituzionale del Comune – Sezione Trasparenza TARI e sono inoltre disponibili presso gli sportelli fisici del medesimo soggetto, ovvero compilabili online.

I moduli possono essere trasmessi ai rispettivi gestori competenti via mail, a mezzo posta o presso gli sportelli fisici come da riferimenti indicati sul sito istituzionale del Comune al seguente indirizzo [www.comune.cardalcampo.va.it](http://www.comune.cardalcampo.va.it).

È fatta salva la possibilità per l'utente di inviare ai rispettivi gestori il reclamo scritto, ovvero la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, senza utilizzare il modulo pubblicato sui rispettivi siti, purché la comunicazione contenga almeno gli stessi campi obbligatori ivi riportati.

Gli operatori addetti del servizio telefonico o ai punti di contatto indicano all'utente le modalità per la presentazione dei reclami scritti.

### 6.3 - Risposta del gestore

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

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

- a) il riferimento al reclamo scritto, ovvero alla richiesta scritta di informazioni o di rettifica degli importi addebitati;
- b) il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.

Con riferimento al reclamo scritto, nella risposta devono essere riportati, oltre ai suddetti elementi:

- la valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi applicati;
- la descrizione e i tempi delle eventuali azioni correttive poste in essere dal gestore;
- l'elenco della eventuale documentazione allegata.

Il tempo di risposta motivata ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni, pari a trenta (30) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore di cui all'art. 3.2 del reclamo scritto o della richiesta scritta di informazioni e la data di invio all'utente della risposta motivata scritta.

## Art. 7 - Punti di contatto con l'utente

### 7.1 - Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online

Di seguito si indicano i canali a disposizione degli utenti per l'accesso ai **servizi del gestore del servizio di raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio strade**:

**Sportello online:** <https://www.progitec.info/>

**Numero Verde:** 800 17 30 22

**Altro recapito telefonico:** 095 71 31 070

**Posta ordinaria:** Strada XIV Zona industriale - 95121 Catania (CT)

**Email:** [cardano-samarate@progitec.info](mailto:cardano-samarate@progitec.info) **PEC:** [progitecsnc@pec.it](mailto:progitecsnc@pec.it)

**Trasparenza Rifiuti:** [www.comune.cardanoalcampo.va.it](http://www.comune.cardanoalcampo.va.it)

**App RD 100% Progitec:** Guida digitale con informazioni sul corretto conferimento dei rifiuti, calendario di raccolta, contatti e molto altro. Disponibile gratuitamente per dispositivi tablet e smartphone Android ed Apple, scaricabile su Google Play e Apple Store.

Di seguito si indicano i canali a disposizione degli utenti per l'accesso al **servizio di gestione tariffe e rapporto con gli utenti**:

### Servizio Tributi disponibile:

martedì dalle ore 15.00 alle ore 17.30

venerdì dalle ore 09.15 alle ore 13.00

lunedì, mercoledì, dalle ore 09.15 alle ore 1300 (solo su appuntamento)

**Telefono** 0331 – 266225/ 266226

**e-mail:** [tributi@comune.cardanoalcampo.va.it](mailto:tributi@comune.cardanoalcampo.va.it)

**pec:** [protocollo@cert.comune.cardanoalcampo.va.it](mailto:protocollo@cert.comune.cardanoalcampo.va.it)

**Servizio di prenotazione online:** accessibile dal sito [www.comune.cardanoalcampo.va.it](http://www.comune.cardanoalcampo.va.it) – sezione “Servizi”

#### *7.2 - Obblighi di servizio telefonico*

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e il gestore della raccolta e trasporto hanno l'obbligo di disporre di almeno un numero verde totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza.

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

#### *7.3 - Tempo di attesa per il servizio telefonico*

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

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

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

Nel caso in cui il gestore svolga più servizi (servizio rifiuti, idrico, elettricità, gas, altri servizi) e non risulti possibile stabilire a quale servizio si rivolga la chiamata telefonica, concorrono al computo dell'indicatore di cui al presente articolo tutte le chiamate telefoniche degli utenti che hanno richiesto di parlare con un operatore o che sono stati reindirizzati ad un operatore da parte di servizi automatici, indipendentemente dal servizio di volta in volta interessato.

Per i gestori che dispongono di più numeri telefonici per il servizio telefonico, l'indicatore deve essere calcolato in maniera aggregata con riferimento a tutti i numeri telefonici destinati in tutto o in parte agli utenti.

#### *7.4 – App*

Per facilitare gli utenti nella raccolta differenziata è disponibile un'applicazione mobile, scaricabile gratuitamente da Apple Store e Google Play.

Essa permette di:

- consultare in qualsiasi momento il calendario di raccolta;
- consultare tutte le principali informazioni sul servizio e i contatti utili;
- consultare le tipologie di rifiuti e le metodologie generali di raccolta;

#### *7.4 - Contenuti informativi minimi dei punti di contatto con l'utente*

Il gestore come individuato dall'art. 3.2, tramite i punti di contatto previsti all'art. 7.1 e 7.2, ove applicabili in funzione dello schema regolatorio, oltre a quanto disposto dai precedenti articoli, deve altresì consentire all'utente di richiedere informazioni e istruzioni in particolare in merito a:

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

- e) ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri per lo scambio e/o per il riuso gestiti dall'affidatario del servizio o da altri soggetti con esso convenzionati;
- f) eventuali agevolazioni tariffarie per l'autocompostaggio e modalità per l'ottenimento della compostiera;
- g) ulteriori suggerimenti per ridurre la produzione di rifiuti.

## **Art. 8 - Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti**

### *8.1 - Termine per il pagamento della TARI*

Il termine di scadenza per il pagamento è fissato in almeno venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione del documento di riscossione, con riferimento al pagamento in un'unica soluzione ovvero al pagamento della prima rata, come riportato nel documento di riscossione.

### *8.2 - Modalità e strumenti di pagamento - TARI*

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti garantisce all'utente almeno una modalità di pagamento gratuita dell'importo dovuto per la fruizione del servizio.

È fatta salva la possibilità per il gestore di prevedere ulteriori modalità di pagamento definite in accordo con il Comune.

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

Le modalità previste per il pagamento TARI sono le seguenti:

- Modello F24
- PagoPA

### *8.3 - Periodicità di riscossione*

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto ad inviare almeno una volta all'anno il documento di riscossione secondo le modalità e con i contenuti prescritti ai sensi del TITR, fatta salva la possibilità per il gestore, in accordo con il Comune, di prevedere una maggiore frequenza di invio del documento di riscossione, comunque non superiore al bimestre.

In presenza di una frequenza di riscossione annuale, il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto a garantire all'utente almeno due rate di pagamento a scadenza semestrale, fermo restando la facoltà del medesimo utente di pagare in un'unica soluzione entro i termini deliberati.

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

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

- a) agli utenti che dichiarino mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/2000 di essere beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico e/o gas e/o per il settore idrico;
- b) a ulteriori utenti che si trovino in condizioni economiche disagiate, individuati secondo i criteri definiti dal Comune;
- c) qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni.

L'importo della singola rata non potrà essere inferiore ad una soglia minima pari a cento (100) euro, fatta salva la possibilità per il gestore di praticare condizioni di rateizzazione migliorative indipendentemente dall'importo dovuto.

La richiesta di ulteriore rateizzazione da parte dell'utente che ne ha diritto deve essere presentata entro la scadenza del termine di pagamento riportato nel documento di riscossione.

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

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

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

#### 8.5 - Modalità e tempo di rettifica degli importi non dovuti

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

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

In deroga al precedente punto b), resta salva la facoltà del gestore di accreditare l'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile nel caso in cui tale importo sia inferiore a cinquanta (50) euro.

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

### Art. 9 - Interventi per disservizi e per riparazioni delle attrezzature per la raccolta domiciliare

#### 9.1 - Modalità per la segnalazione di disservizi e la presentazione delle richieste di riparazione

Il 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.

La segnalazione per disservizi può essere presentata dall'utente al Gestore Raccolta e Trasporto, ovvero al gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade, in relazione all'attività di propria competenza, a mezzo **posta** al seguente indirizzo: Strada XIV Zona industriale - 95121, Catania (CT), **online** all'indirizzo <https://www.progitec.info/>, via **email**: [cardano-samarate@progitec.info](mailto:cardano-samarate@progitec.info) oppure chiamando il **numero verde** 800 17 30 22.

### Art. 10 - Raccolta dei rifiuti

#### 10.1 - Servizio di raccolta rifiuti abbandonati

La raccolta, lo sgombero ed il trasporto di rifiuti di qualunque natura e provenienza, giacenti sul suolo (strade ed aree pubbliche o sulle strade ed aree private comunque soggette ad uso pubblico), è effettuata dal gestore nel normale servizio di pulizia strade.

#### 10.2 - Servizi di ritiro su chiamata

Il servizio di ritiro a domicilio di rifiuti ingombranti fino a 2 mc e di beni durevoli (frigoriferi, frigocongelatori e altri elettrodomestici) per massimo n. 2 pezzi è attivo per tutto il territorio comunale.

L'utente può comunicare la richiesta presso ogni punto di contatto messo a disposizione dal gestore (vedi capitolo 4. PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE). **NB:** il servizio ha un **corrispettivo minimo** per ogni trasporto pari a Euro 10,00 più IVA, che l'utente dovrà corrispondere direttamente al gestore, **secondo quanto previsto nel Capitolato speciale d'appalto ed in deroga come sancito dall'articolo 29.4 del TQRIF.**

In oltre **secondo quanto previsto nel Capitolato speciale d'appalto ed in deroga come stabilito dall'articolo 29.5 del TQRIF**, tale servizio è **senza oneri aggiuntivi, per utenti in condizioni di fragilità economica e/o fisica, individuati secondo criteri definiti dall'Ente territorialmente competente**, per maggiori informazioni è possibile contattare tale l'ente ovvero il **Comune di Cardano al Campo.**

*10.3 - Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto*

Il Gestore Raccolta e Trasporto, Spazzamento e Lavaggio, **Progitec S.r.l.**, predispone una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità, pubblicata all'interno della sezione **Trasparenza Rifiuti** alla voce "Calendario e Orari Pulizia Strade": <https://www.comune.cardanoalcampo.va.it>.

Il Gestore Raccolta e Trasporto, Spazzamento e Lavaggio, **Progitec S.r.l.**, predispone un programma delle attività di raccolta e trasporto, pubblicato all'interno della sezione **Trasparenza Rifiuti** alla voce "Calendario e Orari Servizio Di Raccolta e Trasporto": <https://www.comune.cardanoalcampo.va.it>.

*10.4 Centro di Raccolta Rifiuti*

Il Comune dispone di un'area attrezzata e presidiata nella quale l'utente può conferire alcune tipologie di rifiuti non raccolti a domicilio. Gli orari di apertura sono pubblicati sul sito istituzionale <https://www.comune.cardanoalcampo.va.it>.

**Art. 11 – Spazzamento e lavaggio strade**

*11.1 - Spazzamento meccanizzato*

La pulizia meccanizzata delle strade, delle piazze, delle piste ciclabili, dei parcheggi, delle aree pubbliche o ad uso pubblico, compresi i bordi di aiuole spartitraffico, rotatorie e simili, è effettuata con autospazzatrici idonee. I suddetti servizi riguardano tutto il territorio comunale, e sono effettuati in maniera periodica e programmata per zone comunali.

Al termine degli interventi di pulizia, le aree di cui sopra devono risultare sgombre da detriti, foglie, carte, bottiglie, lattine e rifiuti di qualsiasi genere.

Durante le operazioni di pulizia, sono adottati tutti gli accorgimenti necessari per evitare di sollevare polvere, produrre eccessivi livelli di rumorosità ed arrecare ingiustificati disagi all'utenza.

Il gestore garantisce inoltre:

- Lo spazzamento meccanizzato preventivo e successivo delle aree adibite a pubblici mercati ordinari e straordinari nei giorni di effettuazione degli stessi;
- Lo spazzamento meccanizzato preventivo e successivo, in occasione manifestazioni e/o iniziative con occupazione di suolo pubblico.

Il servizio è effettuato in periodo diurno ed evitando il passaggio dell'autospazzatrice sulle strade a maggior traffico negli orari di punta.

*11.2 - Spazzamento manuale*

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

Nell'effettuazione del servizio di pulizia manuale è compresa la vuotatura dei cestini porta rifiuti posizionati su tutto il territorio comunale, con sostituzione a cura del gestore dei sacchi in essi contenuti.

I suddetti servizi sono effettuati in maniera periodica e programmata per zone comunali.

Al termine degli interventi di pulizia, le aree risultano sgombre da detriti, foglie, carte, bottiglie, lattine e rifiuti di qualsiasi genere.

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

Il Gestore Raccolta e Trasporto, Spazzamento e Lavaggio, **Progitec S.r.l.**, ha predisposto un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio, da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada e area mercatale, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività, consentendo l'individuazione dei servizi espletati puntualmente rispetto a quelli pianificati, anche ai fini della registrazione delle interruzioni. Il calendario e orari di effettuazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade è pubblicato all'interno della sezione **Trasparenza Rifiuti** alla voce "Calendario e Orari Servizio di Spazzamento e Lavaggio delle Strade".



## **Art. 12 – Sicurezza Del Servizio Di Gestione Dei Rifiuti Urbani**

### *12.1 Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani (Articolo 48 TQRIF)*

Il servizio di pronto intervento è istituito unicamente per le seguenti casistiche:

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

Per tali segnalazioni di pericolo inerenti al servizio di gestione rifiuti urbani è attivo il Numero Verde 800 17 30 22 gratuito raggiungibile 24 ore su 24, sia da rete fissa che da rete mobile con passaggio diretto.

## **Art. 13 - Privacy**

Il Gestore Raccolta e Trasporto, Spazzamento e Lavaggio, PROGITEC SRL, considera fondamentale la protezione delle informazioni che riguardano gli utenti e si impegna a tutelarne i dati personali.

A tal fine è stato implementato un piano di adozione di tutte le misure adeguate a rispettare quanto previsto dal Regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016 (GDPR) e dal D.Lgs. 196/2003 “Codice in materia di protezione dei dati personali” ed ha designato un Responsabile della Protezione dei Dati (Data Protection Officer - DPO) e adottato le misure tecniche e organizzative adeguate a garantire la sicurezza dei dati raccolti.

Il Gestore, promuove la trasparenza nelle operazioni di trattamento dei dati personali e pubblica le informative relative alla privacy degli utenti sul proprio sito internet.

Il Gestore, garantisce il diritto di ciascun utente di accesso alle informazioni che lo riguardano, nonché assicura e agevola tutti gli altri diritti dell'interessato in materia di trattamento dei dati personali.

**Allegato 1 - Obblighi di servizio previsti per lo Schema regolatorio di riferimento  
(in grigio lo schema adottato dal Comune di Cardano al Campo)**

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

\*(per le gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, ovvero anche laddove l'implementazione di tali sistemi non assicura un'adeguata copertura del territorio servito)

**Allegato 2 - Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani  
(in grigio lo schema adottato dal Comune di Cardano al Campo)**

<b>Standard generali</b>	<b>Schema I</b>	<b>Schema II</b>	<b>Schema III</b>	<b>Schema IV</b>
Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta consegnate all'utente entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta consegnate all'utente entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a reclami scritti inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di reclami, ovvero di richieste inoltrate al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte ricevute dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, inoltrate all'utente, entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, inviate entro sessanta (60) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Tempo medio di attesa tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico)	n.a.	Solo registrazione	Solo registrazione	<=240 secondi
Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti effettuati entro centoventi (120) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata entro quindici (15) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare con tempo di intervento entro quindici (15) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Puntualità del servizio di raccolta e trasporto	n.a.	n.a.	80%	90%
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti	n.a.	n.a.	80%	90%
Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto non superiori a ventiquattro (24) ore	n.a.	n.a.	n.a.	85%
Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade	n.a.	n.a.	80%	90%
Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade non superiore a ventiquattro (24) ore	n.a.	n.a.	n.a.	85%
Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro quattro (4) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	n.a.	70%	80%	90%