

**COMUNE DI COTTANELLO
PROVINCIA DI RIETI**

VERBALE DI DELIBERAZIONE DEL CONSIGLIO COMUNALE

N. 11 Del 04.05.2023	OGGETTO: APPROVAZIONE CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI DEL COMUNE DI COTTANELLO IN QUALITÀ DI ENTE TERRITORIALMENTE COMPETENTE PER IL PERIODO 2022-2025 (ART. 5 - TQRIF, ALLEGATO 'A' ALLA DELIBERAZIONE ARERA 15/2022/R/RIF)
---------------------------------	---

L'anno duemilaventitre, il giorno quattro del mese di Maggio alle ore 17:30, nella sala comunale sita in via Umberto I, n.5, si è riunito il Consiglio Comunale, conformemente agli avvisi spediti nei modi e termini di legge, in sessione ordinaria ed in prima convocazione.

Risultano presenti e assenti i seguenti Consiglieri:

		PRESENTI	ASSENTI
SINDACO:	ROBERTO ANGELETTI	X	
CONSIGLIERI:	STEFANO BRUNI	X	
	GIORGIO SCALABRINI	X	
	DONATELLA DE PAOLA	X	
	MONICA VOLPI	X	
	MARCO MAZZARINI	X DA REMOTO	
	ENRICO LALLI	X	
	ANTONIO FARINELLI	X	
	RODOLFO GIAMMONA	X	
	ALESSANDRO VOLPI	X	
	CARLA RUGGIERI	X	
	TOTALE	11	0

Partecipa alla seduta il Vice Segretario Dott.ssa Giampietri Sara , il quale provvede alla redazione del presente verbale.

Riconosciuto legale il numero degli intervenuti, assume la Presidenza il Dott. Angeletti Roberto, in qualità di Sindaco, il quale dichiara aperta la seduta e illustra la proposta come di seguito.

COMUNE DI COTTANELLO

PROVINCIA DI RIETI

Proposta n. 7 del 19.04.2023

Oggetto: APPROVAZIONE CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI DEL COMUNE DI COTTANELLO IN QUALITÀ DI ENTE TERRITORIALMENTE COMPETENTE PER IL PERIODO 2022-2025 (ART. 5 - TQRIF, ALLEGATO 'A' ALLA DELIBERAZIONE ARERA 15/2022/R/RIF)

IL CONSIGLIO COMUNALE

PREMESSO che l'art. 1, comma 527, della Legge 27 dicembre 2017, n. 205, attribuisce all'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA), tra l'altro, le funzioni di regolazione in materia di predisposizione ed aggiornamento del metodo tariffario per la determinazione dei corrispettivi del servizio integrato dei rifiuti e dei singoli servizi che costituiscono attività di gestione, a copertura dei costi di esercizio e di investimento, compresa la remunerazione dei capitali, sulla base della valutazione dei costi efficienti e del principio « chi inquina paga ».

RICHIAMATA la deliberazione ARERA n. 444/2019, avente ad oggetto rispettivamente “Disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani assimilati” in cui è stato approvato il Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti (TITR) che, all’articolo 3 lett. g), prevede l’obbligo di pubblicare la Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani di cui all’articolo 5 del TQRIF.

VISTA la Deliberazione n. 15/2022/R/RIF del 18/01/2022, con la quale l’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), ha disciplinato il Testo Unico della “Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani” (TQRIF), attuando l’obiettivo di *“far convergere le gestioni territoriali verso un servizio agli utenti migliore e omogeneo a livello nazionale, tenendo conto delle diverse caratteristiche di partenza, applicando principi di gradualità, asimmetria e sostenibilità economica”*, che articola i seguenti obblighi di servizio:

- per la qualità contrattuale:
 - a) Gestione delle richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio;
 - b) Gestione dei reclami, delle richieste di informazioni e di rettifica degli importi addebitati;

- c) Punti di contatto con l'utente;
 - d) Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rimborso degli importi non dovuti;
 - e) Ritiro dei rifiuti su chiamata;
 - f) Disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare;
- per la qualità tecnica:
 - a) Continuità e regolarità del servizio;
 - b) Sicurezza del servizio.

RICHIAMATO in particolare l'articolo 5 dell'Allegato A (TQRIF) che dispone quanto segue:
“L'Ente territorialmente competente approva per ogni singola gestione un'unica Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani: a tal fine, in caso di pluralità di gestori dei singoli servizi, l'Ente territorialmente competente integra in un unico testo coordinato i contenuti delle Carte di qualità predisposte dai singoli gestori ciascuno per i servizi di rispettiva competenza”.

RILEVATO che all'interno dell'Allegato A alla Deliberazione n. 15/2022/R/rif, ARERA definisce l'Ente Territorialmente Competente come “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”;

VISTO che l'articolo 3-bis del Decreto-Legge 138/11 al comma 1-bis, attribuisce agli enti di governo dell'ambito o bacini territoriali ottimali e omogenei, cui gli enti locali partecipano obbligatoriamente, le “funzioni di organizzazione dei servizi pubblici locali a rete di rilevanza economica, compresi quelli appartenenti al settore dei rifiuti urbani, di scelta della forma di gestione, di determinazione delle tariffe all'utenza per quanto di competenza, di affidamento della gestione e relativo controllo[...]”;

RILEVATO CHE

- nell'ambito del D.Lgs. n. 152/2006 è permesso alle Regioni, ai sensi dell'art.200, comma 7, adottare “modelli alternativi o in deroga al modello degli Ambiti Territoriali Ottimali”, predisponendo un Piano Regionale di gestione dei rifiuti che dimostri la propria adeguatezza rispetto agli obiettivi strategici previsti dalla normativa vigente;
- l'art. 201, comma 1 del D. Lgs. 152/2006 specifica che: *“Al fine dell'organizzazione del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani, le regioni e le province autonome di Trento e di Bolzano, entro il termine di sei mesi dalla data di entrata in vigore della parte quarta del presente decreto, disciplinano le forme e i modi della cooperazione tra gli enti locali ricadenti*

nel medesimo ambito ottimale, prevedendo che gli stessi costituiscano le Autorità d'ambito di cui al comma 2, alle quali è demandata, nel rispetto del principio di coordinamento con le competenze delle altre amministrazioni pubbliche, l'organizzazione, l'affidamento e il controllo del servizio di gestione integrata dei rifiuti”;

DATO ATTO CHE, all'attualità, nell'ambito territoriale ottimale cui appartiene il Comune di COTTANELLO, non risulta definito e/o operativo l'ente di governo d'ambito (EGATO) di cui all'art. 3 bis del decreto-legge n. 138/2011, convertito con modificazioni dalla Legge n. 148/2011. Nell'assenza, pertanto, le relative funzioni di Ente Territorialmente Competente sono di competenza dell'Amministrazione Comunale.

CONSIDERATO che il Comune di COTTANELLO, con delibera di Consiglio Comunale n. 39 del 28/04/2022, ha ritenuto di determinare gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica a cui dovranno adeguarsi i gestori dei singoli servizi che compongono il servizio integrato gestione dei rifiuti urbani secondo:

lo schema I “livello qualitativo MINIMO”

di cui all'art. 3.1 del Testo unico per la regolazione della qualità del servizio gestione dei rifiuti urbani (TQRIF) approvato dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) con la delibera 15/2022/R/rif.

CONSIDERATO che il Comune, gestore delle attività di gestione delle tariffe e del rapporto con gli utenti, ha predisposto la Carta della Qualità relativa al servizio di propria competenza ossia l'attività di gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti.

CONSIDERATO che i gestori della raccolta e trasporto e dello spazzamento e lavaggio strade hanno predisposto la carta di qualità ciascuno per i servizi di rispettiva competenza.

RITENUTO, quindi di procedere all'approvazione della “Carta di Qualità del Servizio Integrato di Gestione dei Rifiuti Urbani” secondo il testo elaborato – allegato alla presente deliberazione quale parte integrante e sostanziale.

CONSIDERATO che il testo elaborato è stato redatto nel pieno rispetto di tutte le indicazioni contenute nelle normative in premessa citate, in particolare, risulta essere conforme alle disposizioni del TQRIF in quanto:

- indica il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori di cui all'articolo 3 del TQRIF;
- contiene, con riferimento a ciascun servizio, l'indicatore degli obblighi di servizio, degli indicatori e relativi standard di qualità contrattuale e tecnica previsti da ARERA, nonché di eventuali standard ulteriori o migliorativi previsti dall'Ente Territorialmente Competente.

CONSIDERATO che, secondo quanto previsto dall'articolo 1.2 della Delibera ARERA n. 15/2022/R/rif il TQRIF si applica a decorrere dal 1° gennaio 2023;

RITENUTO di provvedere all'approvazione della Carta del Qualità secondo lo schema allegato e alla successiva pubblicazione sul sito web del gestore del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani oltre che nell'apposita sezione del sito istituzionale di cui all'articolo 3.1 TITR, denominata "*Portale Trasparenza Servizio di Gestione dei Rifiuti Urbani*"

VISTO l'allegato parere favorevole in ordine alla regolarità tecnica, attestante la correttezza amministrativa, reso dal Responsabile del Servizio, ex artt. 49, comma 1 e 147 bis comma 1, T.U.E.L.

VISTO il parere favorevole in ordine alla regolarità contabile espresso dal Responsabile del Servizio Finanziario, ex artt. 49, comma 1 e 147 bis comma 1, T.U.E.L.

All'unanimità

DELIBERA

1. DI DARE ATTO che le premesse sono parte integrante e sostanziale del presente provvedimento;
2. DI APPROVARE "LA CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI" (ALLEGATO A) di cui all'art. 5 del Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF) approvato dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) con la delibera 15/2022/R/rif.
3. DI PROVVEDERE alla sua pubblicazione, ai sensi dell'articolo 3 del TITR), sul sito web del gestore del servizio integrato ovvero di ciascun gestore dei singoli servizi che lo compongono oltre che nell'apposita sezione del sito istituzionale denominata "*Portale Trasparenza Servizio di Gestione dei Rifiuti Urbani*".
4. DI DEMANDARE, altresì, al funzionario responsabile del servizio tributi l'attività di aggiornamento della CARTA DI QUALITÀ a seguito di eventuali specifici provvedimenti.

5. DI TRASMETTERE la presente deliberazione al D.E.C. del Servizio per gli adempimenti di competenza;
6. DI DARE ATTO che, la presente, a norma dell'articolo 124 del T.U. n. 267/2000, verrà pubblicata nell'albo pretorio informatico per quindici giorni consecutivi;
7. DI RENDERE con separata votazione unanime, il presente provvedimento immediatamente eseguibile, ai sensi dell'articolo 134, comma 4, del T.U. n. 267/2000 al fine di consentire al competente ufficio di avviare sin da subito le procedure previste nella presente deliberazione.

PARERE FAVOREVOLE: ai sensi dell'art.49 del D. Lgs. n. 267/2000 si esprime parere favorevole in ordine alla regolarità tecnica della presente deliberazione

IL RESPONSABILE FINANZIARIO
Rag. Giuliano Picchi



PARERE FAVOREVOLE: ai sensi dell'art. 49 del D.Lgs. n. 267/2000 si esprime parere favorevole in ordine alla regolarità contabile della presente deliberazione

IL RESPONSABILE FINANIZARIO
Rag. Giuliano Picchi



Il presente verbale viene così sottoscritto:

IL SINDACO
(Dott. Roberto Angeletti)



IL VICESEGRETARIO
(Dr.ssa Sara Giampietri)

A handwritten signature in black ink, appearing to be "S. Giampietri".

ATTESTAZIONE DI PUBBLICAZIONE

Si attesta che copia della presente deliberazione:

è pubblicata all'Albo Pretorio di questo Comune per giorni 15 consecutivi a partire dal 06/06/2023
col tramite del Messo Comunale;



Cottanello, li 06/06/2023

IL VICESEGRETARIO
Dr.ssa Sara Giampietri

A handwritten signature in black ink, appearing to be "S. Giampietri".



**CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE
DEI RIFIUTI URBANI
BACINO TERRITORIALE COMUNE DI COTTANELLO
APPROVATA DALL'ENTE TERRITORIALMENTE
COMPETENTE
CON DELIBERA N. ____ DEL ____/____/2023**



COMUNE DI COTTANELLO (RI)
Carta della Qualità del Servizio di Gestione dei Rifiuti Urbani

PREMESSA

La nuova regolazione sulla qualità del servizio rifiuti, introdotta dall'ARERA con la delibera n. 15 del 18 gennaio 2022, pone in capo all'Ente territorialmente competente l'obbligo di approvare per ogni gestione un'unica Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani. In caso di pluralità di gestori dei singoli servizi, l'Ente Territorialmente Competente dovrà anche integrare in un unico testo coordinato i contenuti delle Carte di qualità predisposte dai singoli gestori ciascuno per i servizi di rispettiva competenza.

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

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

1. CHE COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

La Carta dei Servizi rappresenta il documento con cui il Comune di COTTANELLO, descrive agli utenti le modalità di svolgimento delle attività del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani.

A tale scopo nella Carta della qualità sono indicati in particolare:

- i principi fondamentali cui deve attenersi il gestore nella gestione del servizio rifiuti urbani;
- gli standard di qualità del servizio che il gestore si impegna a rispettare nel condurre le proprie attività;
- il rapporto tra il gestore e gli utenti per quanto riguarda i diritti di partecipazione ed informazione di questi;
- le procedure di reclamo attivabili da parte degli utenti stessi.

La Carta della Qualità Unica del servizio integrato dei rifiuti urbani, approvata dall'Ente Territorialmente Competente, è disponibile sui seguenti siti web:

Gestore/Comune	Attività svolta	Sito Web
Saprodir S.r.l.	- attività di raccolta e trasporto	https://saprodir.it/comune-di-cottanello-2/
Comune di COTTANELLO	- attività di spazzamento e lavaggio strade	https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=D124
Comune di COTTANELLO	- attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti	https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=D124

2. RIFERIMENTI NORMATIVI

I principali riferimenti normativi sono:

- D.P.C.M. del 27/01/94, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" pubblicato nella G.U. 22 febbraio 1994, n. 43;
- D.P.C.M. del 19/05/1995 "Schema generale di riferimento della Carta dei servizi pubblici sanitari" pubblicato nella G.U. 31 maggio 1995, n. 125 e nel quale sono emanati schemi generali di riferimento di Carte di Servizi pubblici;
- D.L. 30/07/1999 n. 286 "Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59" pubblicato nella G.U. 18 agosto 1999, n. 193, che prevede (Art. 11) 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;
- Legge 27 luglio 2000, n. 212 "Statuto dei diritti del contribuente";
- Direttiva 24/03/2004 della Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento Funzione Pubblica "Rilevazione della qualità percepita dai cittadini", pubblicata in G.U. del 5 aprile 2004, n. 80;



COMUNE DI COTTANELLO (RI)
Carta della Qualità del Servizio di Gestione dei Rifiuti Urbani

L'Ente territorialmente competente, anche su proposta motivata del gestore, può determinare eventuali obblighi di servizio e standard di qualità migliorativi e ulteriori rispetto a quelli previsti nello schema regolatorio di riferimento.

3.4. CERTIFICAZIONI E SISTEMI DI QUALITÀ

Per ogni singolo gestore sono riportate tutte le certificazioni ottenute inerenti al tema della qualità.

Certificazione	Norma
Sistema di Gestione per la Qualità	UNI EN ISO 9001:2015
Sistema di Gestione Ambientale	UNI EN ISO 14001:2015
Sistema di Gestione Salute e Sicurezza sul lavoro	UNI EN ISO 45001:2018

3.5. I PRINCIPI FONDAMENTALI

I gestori dell'ambito tariffario indicato al precedente punto 3.1 garantiscono che i servizi e le attività previsti nella presente Carta della Qualità siano gestiti rispettando i seguenti principi fondamentali.

3.5.1. Rispetto delle normative ed onestà

I servizi e le attività previsti nella presente carta siano gestiti secondo le migliori tecnologie e modalità operative, e comunque nel rispetto delle regole e dei principi generali previsti dalla vigente regolazione.

3.5.2. Eguaglianza

L'erogazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani ed assimilati è ispirata al rispetto del principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione fra gli stessi per motivi di sesso, razza, religione, ecc. Viene garantita la parità di trattamento nello svolgimento del servizio prestato fra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie o fasce di utenti, nei limiti resi possibili dalle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale gestito, comunque impegnandosi a raggiungere, previa adeguata programmazione, il medesimo livello di servizio reso agli utenti in tutto il territorio di competenza. I gestori si impegnano a prestare particolare attenzione, nell'erogazione del servizio, nei confronti dei soggetti diversamente abili, anziani ed appartenenti a fasce sociali deboli, conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.

A tale scopo il gestore provvede 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 (computer non aggiornati, compatibilità con differenti browser e risoluzioni video) e relativi alle disabilità (difficoltà visive);
- garantire per quanto possibile l'accesso alle informazioni anche agli utenti stranieri, predisponendo appositi sistemi di agevolazione per l'accesso ai servizi amministrativi e commerciali quali la possibilità di richiedere/fornire informazioni via mail in lingua inglese;
- 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;
- favorire il pagamento rateizzato delle fatture di importo superiore alla media delle fatture relative ai 24 mesi precedenti (se il dato è disponibile), tenendo presente che, per i Comuni in regime di TARI in cui il riscossore è il gestore le modalità di riscossione sono determinate dal Comune.

3.5.3. Imparzialità

Il servizio viene prestato ispirando il proprio comportamento nei confronti degli utenti 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.



3.6. DESCRIZIONE DEI SERVIZI EROGATI

3.6.1. Attività di raccolta e trasporto

Il gestore delle attività di raccolta e trasporto è la società Saprodire S.r.l.

Le informazioni relative alle caratteristiche e modalità dei servizi prestati possono essere reperite dall'Utente consultando la Carta della Qualità del gestore delle attività di raccolta e trasporto reperibile al seguente link:

<https://saprodire.it/comune-di-cottanello-2/>

Il calendario di raccolta dei rifiuti è reperibile al seguente link:

<https://saprodire.it/comune-di-cottanello-2/>

- **Continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto**

Il gestore della raccolta e trasporto dei rifiuti si impegna con gli utenti a garantire che il servizio sia il più possibile regolare e continuativo, e lo fa strutturando una mappatura delle diverse aree di raccolta, predisponendo un "Programma delle attività di raccolta e trasporto", dal quale è possibile evincere il calendario dettagliato del servizio, in cui viene indicato per ciascuna strada: data, fascia oraria, frazione della raccolta.

Il "Programma delle attività di raccolta e trasporto" approvato dall'Ente Territorialmente Competente è disponibile al seguente link:

<https://saprodire.it/comune-di-cottanello-2/>

Il Gestore deve inoltre predisporre il "Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento dei contenitori nelle aree di raccolta stradale e di prossimità", indicando: modalità di svolgimento dei controlli, classificazione delle aree in base al rischio con gli indicatori di livello (alto, medio, basso), la frequenza dei controlli commisurata al livello di rischio.

- **Interruzioni del servizio di raccolta e trasporto**

In caso di interruzioni del servizio di raccolta e trasporto, rispetto a quanto stabilito nel "Programma delle attività di raccolta e trasporto", queste vengono classificate in base alla estensione della zona fra:

- a) rilevanti per tutto il comune o comunque in aree estese;
- b) interruzioni circoscritte.

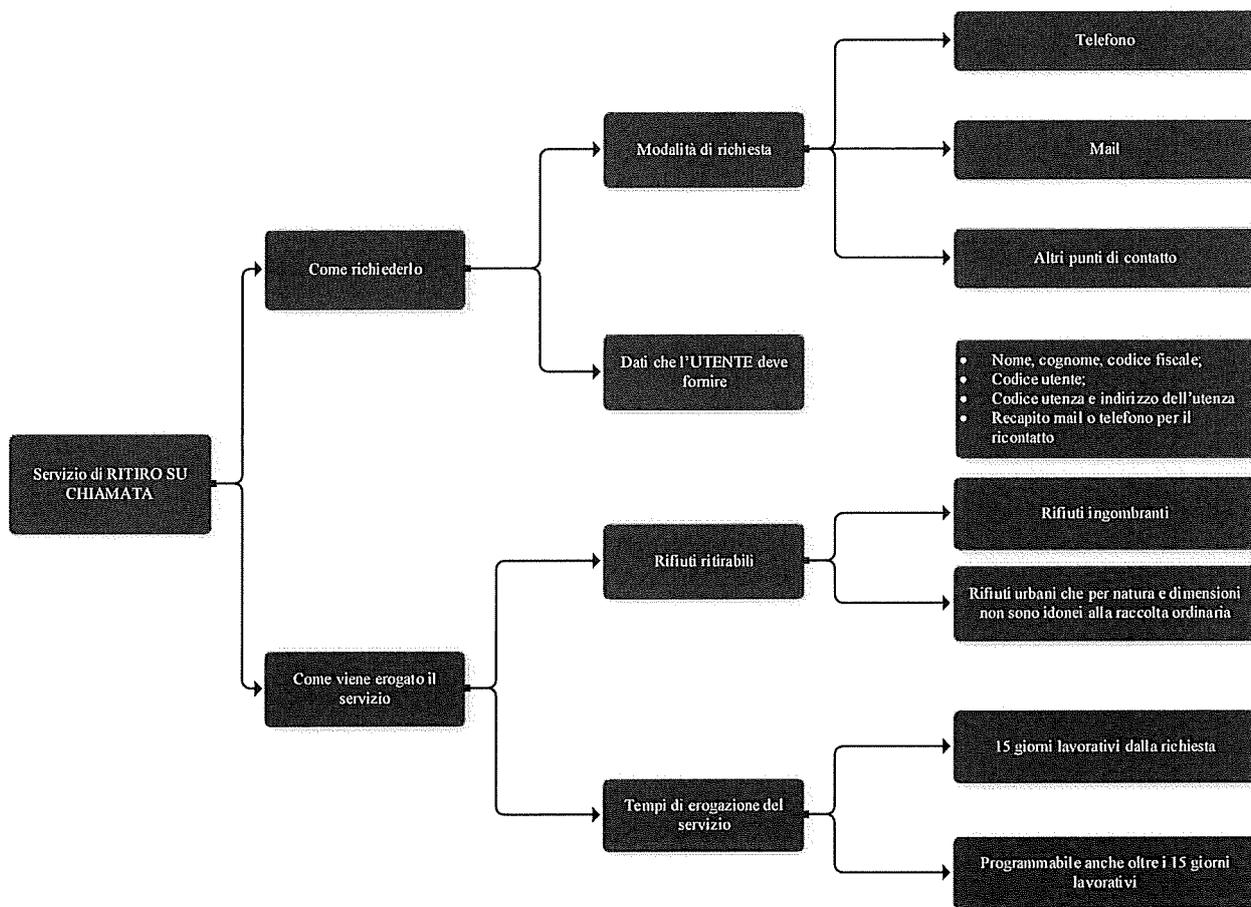
Ulteriore classificazione viene fatta in base alle motivazioni che hanno determinato le interruzioni:

- c) Cause di forza maggiore;
- d) Cause imputabili all'utente;
- e) Cause imputabili al gestore (riguardanti tutte quelle che non rientrano nelle categorie a e b).

Il tempo di recupero del servizio è di ventiquattro (24) ore per la raccolta domiciliare, mentre per la raccolta stradale e di prossimità è di ventiquattro (24) ore per le zone con grande densità abitativa e nei mesi estivi per la frazione dell'organico e di settantadue (72) ore per le zone a media o bassa intensità abitativa.



COMUNE DI COTTANELLO (RI) Carta della Qualità del Servizio di Gestione dei Rifiuti Urbani



3.6.2. Attività di spazzamento e lavaggio delle strade

Le attività di spazzamento e lavaggio delle strade sono svolte direttamente dal Comune con personale dipendente, con modalità manuale e con frequenza variabile secondo l'effettiva necessità

3.6.3. Attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti

Le attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti della Tassa Rifiuti (in seguito TARI) sono svolte direttamente dal Comune di COTTANELLO.

Sono in capo al Comune le attività organizzative e gestionali della TARI ed in particolare:

- l'attività di accertamento e riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento);
- la gestione del rapporto con gli utenti (inclusa la gestione dei reclami) anche mediante sportelli dedicati o call-center;
- la gestione della banca dati degli utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso;
- l'effettuazione di campagne informative e di educazione ambientale;
- l'implementazione di misure di prevenzione della produzione di rifiuti urbani.

Il gestore garantisce il rispetto degli standard di qualità del servizio erogato. Gli standard sono espressi in giorni lavorativi (sabato e festivi esclusi) e devono intendersi al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni, permessi, adempimenti a carico dell'utente o del Comune se di sua competenza o dell'Ente preposto e fanno riferimento alle date di ricevimento/spedizione apposte dal sistema ufficiale di registrazione del gestore; non viene garantito il rispetto degli standard in caso di eventi fortuiti e di forza maggiore.

3.6.3.1. Attivazione, variazione e cessazione del servizio

- **Attivazione**

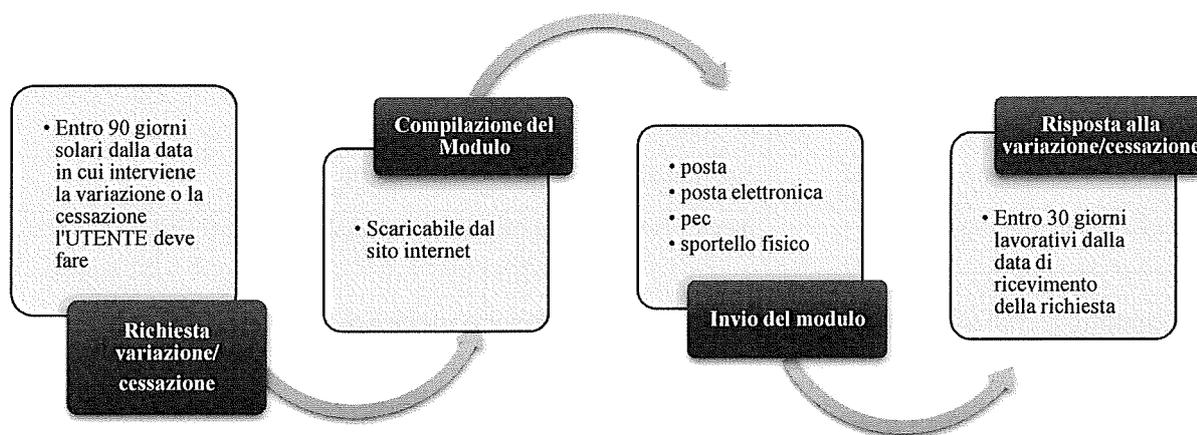


COMUNE DI COTTANELLO (RI) Carta della Qualità del Servizio di Gestione dei Rifiuti Urbani

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.

Se trattasi di richiesta di uscita dal servizio pubblico da parte di utenze non domestiche, produttrici di rifiuti urbani che conferiscono al di fuori del servizio pubblico e dimostrano di averli avviati al recupero mediante attestazione rilasciata dal soggetto che effettua l'attività di recupero dei rifiuti stessi, e pertanto escluse dalla corresponsione della componente tariffaria rapportata alla quantità dei rifiuti conferiti, la comunicazione deve avvenire non oltre il 30 giugno di ciascun anno.

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



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

L'importo della TARI viene quantificato dal Comune annualmente sulla base delle tariffe approvate dal Consiglio Comunale e viene comunicato con apposito avviso di pagamento recapitato al domicilio fiscale di ogni singolo contribuente (coincidente con la residenza anagrafica, salvo diversa comunicazione) che ha regolarmente denunciato l'occupazione di un immobile sul territorio comunale mediante la dichiarazione TARI, oppure che sia stato accertato d'ufficio.

Il Comune di COTTANELLO esercita in forma diretta la riscossione della TARI.

Le informazioni relative alle modalità e periodicità di pagamento degli importi dovuti sono reperibili sul sito del Comune COTTANELLO, gestore delle tariffe e del rapporto con gli utenti, al seguente link:

<https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=D124#>

3.6.3.3. Ulteriore rateizzazione

Il Comune di COTTANELLO garantisce la possibilità di rateizzare ulteriormente a:

- Utenti che dichiarino mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00 di essere beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico, gas, idrico;
- Utenti che si trovino in condizioni economiche, opportunamente documentate dal richiedente;
- 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 comunque essere inferiore ad una soglia minima di cento (100) euro, fatta salva la possibilità per il comune di stabilire condizioni per la rateizzazione migliorativa. La richiesta di rateizzazione deve essere presentata dall'utente entro il termine di scadenza per il pagamento del documento di riscossione. Alle rate possono essere aggiunte le maggiorazioni derivanti dagli interessi di dilazione, comunque



3.8. RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI

Il gestore del servizio di cui agli articoli 2.2, lettera a), e 2.4 dell'Allegato A TQRIF della delibera Arera n. 15/2022/R/rif classifica come reclami scritti tutte le segnalazioni scritte da parte degli utenti, per le quali non sia agevole definire se si tratti di reclami scritti, richieste di informazioni, o richieste di rettifica degli importi addebitati.

Ai fini della classificazione non sono considerati i casi di sollecito o reiterazione di segnalazioni presentati prima del termine per la risposta.

I tempi di risposta, considerati come tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta scritta e la data di invio all'utente della risposta motivata scritta, sono i seguenti:

- 30 giorni lavorativi per i reclami scritti;
- 30 giorni lavorativi per le richieste di informazioni;
- 60 giorni lavorativi per le richieste di rettifica degli importi addebitati.

3.8.1. Reclami scritti e richieste di informazioni

I reclami scritti e le richieste di informazioni inerenti **ai servizi di raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade** devono essere presentati mediante la compilazione dell'apposito modulo: Scaricabile dall'home page del sito internet al seguente link:

<https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=D124#>

- Compilabile online;
- Disponibile in forma cartacea presso i punti di contatto con l'utente.

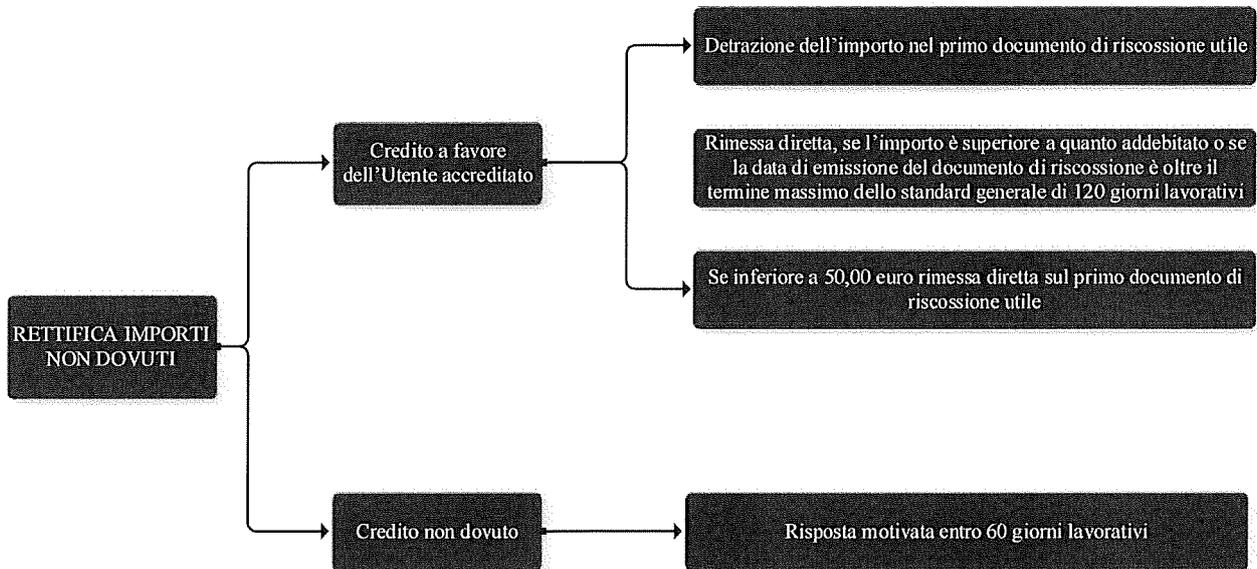
L'Utente deve comunicare i propri dati identificativi:

- il nome, il cognome e il codice fiscale;
- il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica;
- il servizio a cui si riferisce il reclamo (raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade);
- il codice utente;
- l'indirizzo e il codice utenza.

È fatta salva la possibilità per l'utente di inviare al gestore della raccolta e trasporto e/o dello spazzamento e lavaggio strade il reclamo scritto, senza utilizzare il modulo precedentemente indicato, purché la comunicazione contenga almeno gli stessi campi obbligatori ivi riportati.



documento di riscossione già pagato o per il quale è stata richiesta la rateizzazione ai sensi dell'Articolo 27 e la data di accredito della somma erroneamente addebitata.



3.8.3. Segnalazioni per disservizi e/o riparazione della attrezzatura di raccolta

L'utente può segnalare eventuali disservizi o richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta al gestore della raccolta e trasporto dei rifiuti, nonché dello spazzamento e lavaggio delle strade, in relazione all'attività di propria competenza, nei seguenti modi:

Modalità	Recapito
Posta ordinaria	Via Fonte Cerro, 302040 - Cottanello (RI)
PEC	saprodirsl@pec.it
E-mail	info@saprodir.it
Consegna a mano allo sportello sito in	Via Fonte Cerro, 302040 - Cottanello (RI)
- Orari e giorni apertura sportello	4° sabato del mese dalle 9:00 alle 12:00
Sportello online accessibile dal sito internet	www.saprodir.it

Il tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi è di cinque (5) giorni lavorativi; se è richiesto un sopralluogo il tempo di intervento può essere maggiore.

Il tempo di intervento in caso di richiesta di riparazione delle attrezzature per la raccolta è pari a dieci (10) giorni lavorativi; se è richiesto un sopralluogo il tempo di intervento può essere maggiore.



COMUNE DI COTTANELLO (RI)
Carta della Qualità del Servizio di Gestione dei Rifiuti Urbani

Titolo V	Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3)	SI
29 e 30	Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi	SI
32	Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare	SI
35.1	Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità	SI
35.2	Predisposizione di un <i>Programma delle attività di raccolta e trasporto</i>	SI
35.3 e 35.4	Nelle gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, ovvero anche laddove l'implementazione di tali sistemi non assicuri ancora un'adeguata copertura del territorio servito, predisposizione di un <i>Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità</i>	n.a.
36	Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto	n.a.
42.1	Predisposizione di un <i>Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade</i>	SI
43	Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade	n.a.
48	Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani	SI

n.a. = NON APPLICATO ALLA SCHEMA DI RIFERIMENTO SCELTO DALL'AMBITO TERRITORIALE

3.9.3.Tabella.1 – Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani

Tabella.1 – Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani previsti lo Schema Regolatorio I - MINIMO

Articolo TQRIF	Indicatore	Standard (i giorni, laddove non specificato si intendono lavorativi)	Livello Generale Schema I
8	Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione inviate entro	30 giorni	n.a.
9	Percentuale minima di attrezzature per la raccolta consegnate all'utente senza sopralluogo entro	5 giorni	n.a.
9	Percentuale minima di attrezzature per la raccolta consegnate all'utente con sopralluogo entro	10 giorni	n.a.
12	Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e cessazione del servizio inviate entro	30 giorni	n.a.
14	Percentuale minima di risposte a reclami scritti inviate entro	30 giorni	n.a.
15	Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro	30 giorni	n.a.
50.1 - 51	Percentuale minima di reclami, ovvero di richieste inoltrate al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade entro	5 giorni	n.a.
50.1 - 52	Percentuale minima di risposte ricevute dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, inoltrate agli utenti entro	5 giorni	n.a.
16	Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati entro	60 giorni	n.a.
21	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	240 secondi	n.a.



COMUNE DI COTTANELLO (RI)
Carta della Qualità del Servizio di Gestione dei Rifiuti Urbani

3.11. VALIDITÀ DELLA CARTA DELLA QUALITÀ

Come disposto dall'art. 1 della Deliberazione ARERA del 18 gennaio 2022, n. 15, gli standard e gli impegni contenuti in questa Carta sono validi a decorrere dal 1° gennaio 2023.

La presente Carta del servizio 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, ecc.

Qualsiasi tipo di modifica sarà comunicata agli utenti entro un tempo massimo di 30 giorni solari mediante avviso sul sito internet del Comune e attraverso la documentazione allegata al primo documento di riscossione utile.

La Carta della Qualità Unica del servizio integrato dei rifiuti urbani, approvata dall'Ente Territorialmente Competente, è disponibile sui seguenti siti web:

Gestore/Comune	Attività svolta	Sito Web
Saprodir S.r.l.	- attività di raccolta e trasporto	https://saprodir.it/cottanello/
Comune di COTTANELLO	- attività di spazzamento e lavaggio strade	https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=D124#
Comune di COTTANELLO	- attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti	https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=D124#



**CARTA DELLA QUALITÀ DELL'ATTIVITÀ DI GESTIONE
DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO DEI RIFUTI, (DEL
SERVIZIO DI LAVAGGIO E PULIZIA DELLE STRADE) DEL COMUNE DI
COTTANELLO**

DICEMBRE 2022

Indice

Premessa	3
1. LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI	3
1.1. LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI: RIFERIMENTI NORMATIVI.....	3
1.2. FINALITÀ DELLA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI	4
1.3. DOVE È POSSIBILE TROVARLA	4
2. SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI.....	5
2.1. PRESENTAZIONE AZIENDALE.....	5
2.2. GLI SCOPI E L'ORGANIZZAZIONE INTERNA DELLE STRUTTURE	5
2.3. LE POLITICHE PER LA QUALITÀ E I PRINCIPI FONDAMENTALI NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI	6
2.4. STANDARD GENERALI DI QUALITÀ.....	7
2.5. ACCESSO ALLE INFORMAZIONI	8
3. I SERVIZI DI RACCOLTA RIFIUTI E IGIENE URBANA	9
3.1. LE RACCOLTE DIFFERENZIATE	10
3.2. LE ALTRE RACCOLTE	13
3.3. I CENTRI DI RACCOLTA.....	14
3.4. LO SPAZZAMENTO STRADALE.....	14
3.5. LA RIMOZIONE DEI RIFIUTI ABBANDONATI.....	14
4. I SERVIZI DI RELAZIONE CON IL PUBBLICO	15
4.1. ECOSPORTELLI - NUMERI VERDI E NUMERI UTILI	15
4.2. GLI STRUMENTI ON LINE	15
5. MISURE PREVISTE PER LA TUTELA DELL'UTENTE.....	16
5.1. RECLAMI E RICHIESTE DI INFORMAZIONI	16
5.2. DIRITTI DELL'UTENTE E RISOLUZIONE DELLE EVENTUALI CONTROVERSIE	16
5.3. TUTELA DELLA PRIVACY.....	16
6. SCHEMA REGOLATORIO	17

Premessa

Il presente documento è redatto in conformità all'art. 5 del "Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF)", di cui alla Delibera dell'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA) n. 15/2022, che prevede la predisposizione di una Carta della qualità da parte di ciascun Gestore di una o più delle attività afferenti al servizio di gestione dei rifiuti urbani.

La ditta Servizi Ambientali Provincia di Rieti Srl (in breve SAPRODIR) ottempera all'obbligo di cui sopra in qualità di Gestore della raccolta e trasporto dei rifiuti (e spazzamento e lavaggio strade) nei Comuni di Antrodoco, Ascrea, Belmonte in Sabina, Borgo Velino, Cantalice, Cantalupo in Sabina, Casaprota, Casperia, Castel di Tora, Castel Sant'Angelo, Castelnuovo di Farfa, Cittaducale, Collalto Sabino, Colle di Tora, Collegiove, Colli sul Velino, Configni, Contigliano, Cottanello, Fiamignano, Forano, Frasso Sabino, Greccio, Labro, Longone Sabino, Mompeo, Montasola, Montebuono, Monteleone Sabino, Montenero Sabino, Montopoli di Sabina, Morro Reatino, Nespolo, Orvinio, Paganico Sabino, Pescorocchiano, Petrella Salto, Poggio Catino, Poggio Mirteto, Poggio Moiano, Poggio Nativo, Poggio San Lorenzo, Posta, Pozzaglia Sabina, Rivodutri, Rocca Sinibalda, Roccantica, Salisano, Scandriglia, Selci, Tarano, Toffia, Torri in Sabina, Torricella in Sabina, Turania, Vacone.

1. LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI GESTIONE DEI RIFUTI URBANI

1.1. LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI: RIFERIMENTI NORMATIVI

La "Carta della qualità dei servizi" (o più semplicemente "Carta") è un documento che permette di conoscere le caratteristiche e le modalità di svolgimento dei servizi erogati a favore degli utenti. La Carta è predisposta nel rispetto delle seguenti normative:

D.P.C.M. del 27/01/94, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";

D.L. del 12/05/95, convertito nella **Legge 11/07/95 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. del 19/05/1995 in cui sono emanati schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici;

D.Lgs. 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 la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;

D.Lgs. n.198/2009, art. 1 comma 1, in materia di qualità di servizi pubblici locali anche ai fini della tutela giuridica degli interessi dei cittadini;

D.Lgs. n. 33/2013, in attuazione della delega in materia di trasparenza, conferita dalla **L. n. 190/2012** c.d. Legge Anticorruzione, che all'art. 32 prescrive alle Amministrazioni pubbliche l'obbligo di pubblicare la propria carta dei servizi o il documento recante gli standard di qualità dei servizi pubblici erogati.

Delibera dell'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA) n. 15/2022, "Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani", che prevede

l'indicazione dello schema regolatorio prescelto in riferimento agli obblighi di servizio, agli indicatori e relativi standard di qualità contrattuale e tecnica previsti dalla stessa ARERA.

1.2. FINALITÀ DELLA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

La Carta della qualità dei servizi è uno strumento utile e dinamico che descrive, in seguito a costante aggiornamento, le attività svolte dalla SAPRODIR in qualità di gestore della raccolta e trasporto rifiuti e del servizio di spazzamento e lavaggio strade.

Tale documento, individua i principi, le regole, gli standard qualitativi dei servizi, al fine di tutelare le esigenze dell'utente, di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle prestazioni nel rispetto dei principi di efficacia, efficienza ed economicità.

La presente Carta è approvata in conformità allo **schema regolatorio I**, di cui alla Delibera dell'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA) n. 15/2022, "Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani", adottato con Deliberazione dell'Assemblea n. 5 del 06.04.2022.

La Carta, revisionata periodicamente, resta valida fino al momento in cui non ci siano variazioni che richiedano integrazioni e/o modifiche sostanziali. I cambiamenti sono comunicati all'utente tramite appositi strumenti informativi.

Nella Carta è possibile trovare informazioni sulle corrette modalità di raccolta differenziata dei rifiuti e sulla metodologia di erogazione dei servizi offerti nei comuni gestiti. Nello specifico, grazie a questo strumento, l'utente può conoscere gli aspetti del servizio che lo riguardano più direttamente e che, pertanto, coinvolgono i suoi diritti, così come può consultare gli indirizzi, i numeri di telefono, le procedure e tutto ciò che può essere utile per conoscere la realtà operativa della gestione del servizio di igiene urbana. Tutte le informazioni contenute nel presente documento sono reperibili sul sito del gestore nell'apposita sezione dedicata a ciascun Comune, che permette di consultare la guida e il calendario della raccolta differenziata, informazioni sul centro di raccolta (se presente), ecosportello, % di raccolta differenziata, numeri utili e modulistica.

La Carta, infine, rappresenta l'impegno del gestore ad assicurare la qualità nei confronti dell'utente e dei fruitori dei servizi in genere, entro gli standard stabiliti nel documento e agisce sulla chiarezza del rapporto e sulle strategie di miglioramento continuo dei servizi erogati nei confronti dell'utente e dei Comuni.

1.3. DOVE È POSSIBILE TROVARLA

L'utente interessato può trovare la Carta dei Servizi sul sito della SAPRODIR e in formato cartaceo presso gli Sportelli informativi dedicati al pubblico.

Di seguito si riporta una tabella di sintesi con i riferimenti utili per gli utenti.

Tabella 2.1 – Riferimenti utili per gli utenti

COMUNE/Ente di Governo	Gestore Tariffa *	Gestore attività di raccolta e trasporto rifiuti	Gestore attività di lavaggio e spazzamento strade
Cottanello	Comune di Cottanello Comune di Cottanello (RI) - Sito Istituzionale Numero di riferimento: 0746 66122	SAPRODIR Srl https://saprodir.it/ Numero Verde: 800127912	

2. SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

2.1. PRESENTAZIONE AZIENDALE

Alla data odierna gestisce i servizi di raccolta rifiuti porta a porta nei Comuni di **Antrodoco, Ascrea, Belmonte in Sabina, Borgo Velino, Cantalice, Cantalupo in Sabina, Casaprota, Casperia, Castel di Tora, Castel Sant'Angelo, Castelnuovo di Farfa, Cittaducale, Collalto Sabino, Colle di Tora, Collegiove, Colli sul Velino, Configni, Contigliano, Cottanello, Fiamignano, Forano, Frasso Sabino, Greccio, Labro, Longone Sabino, Mompeo, Montasola, Montebuono, Monteleone Sabino, Montenero Sabino, Montopoli di Sabina, Morro Reatino, Nespolo, Orvinio, Paganico Sabino, Pescorocchiano, Petrella Salto, Poggio Catino, Poggio Mirteto, Poggio Moiano, Poggio Nativo, Poggio San Lorenzo, Posta, Pozzaglia Sabina, Rivodutri, Rocca Sinibalda, Roccantica, Salisano, Scandriglia, Selci, Tarano, Toffia, Torri in Sabina, Torricella in Sabina, Turania, Vacone.**

I servizi svolti in virtù del Contratto di Servizio sono riconducibili alle seguenti macrocategorie:

- Raccolta rifiuti urbani e speciali assimilati
- Servizi a chiamata

SAPRODIR si occupa altresì dell'avvio al trattamento dei rifiuti urbani, raccolti in maniera differenziata, presso idonei impianti autorizzati, al fine di massimizzare il recupero e la valorizzazione degli stessi.

2.2. GLI SCOPI E L'ORGANIZZAZIONE INTERNA DELLE STRUTTURE

In generale, la SAPRODIR svolge le mansioni di propria competenza, per le quali risponde direttamente all'utente. Anche in riferimento agli standard qualitativi individuati dallo Schema regolatorio I di ARERA, si indicano di seguito obblighi assolti e attività garantite dalla SAPRODIR.

Tabella 2.1 – Attività e obblighi assolti dalla SAPRODIR

SCHEMA REGOLATORIO I ARERA – OBBLIGHI E STANDARD QUALITATIVI	Gestore attività di raccolta e trasporto rifiuti e di lavaggio e spazzamento strade
CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI (art. 5 TQRIF)	Entro il 31.12.2022 il Gestore della raccolta e trasporto dei rifiuti garantisce la pubblicazione della Carta della qualità dei servizi sul proprio sito web.
SPORTELLI FISICI E ON-LINE (art.6 TQRIF)	Per il comune di Cottanello è presente sportello fisico. SAPRODIR assicura contestualmente anche la presenza di uno sportello on-line tramite apposite sezioni dedicate sul sito web.
ATTIVAZIONE, VARIAZIONE, CESSAZIONE DEL SERVIZIO (artt. 6-7-10-11 TQRIF)	CONSEGNA ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DEI RIFIUTI AD ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO: il gestore della raccolta e trasporto

SCHEMA REGOLATORIO I ARERA – OBBLIGHI E STANDARD QUALITATIVI	Gestore attività di raccolta e trasporto rifiuti e di lavaggio e spazzamento strade
	dei rifiuti si occupa della consegna degli appositi contenitori ai nuovi utenti nei comuni ove è presente uno sportello fisico. Nei restanti comuni le attrezzature vengono ritirate dall'utente presso la sede comunale. Per i contenitori di dimensioni medio/grandi per le utenze non domestiche viene effettuata la consegna a domicilio
RECLAMI, DELLE RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI (artt. 13-17-18 TQRIF)	RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI: l'utente si rivolge a SAPRODIR per richiedere informazioni e presentare reclami e segnalazioni inerenti alla raccolta. Le richieste avanzate nelle modalità individuate da ARERA sono processate tramite una procedura tracciabile.
OBBLIGHI DEL SERVIZIO TELEFONICO (artt. 20-22 TQRIF)	SAPRODIR garantisce il servizio telefonico tramite numeri dedicati.
MODALITÀ E PERIODICITÀ DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI (titolo V TQRIF)	
OBBLIGHI IN MATERIA DI SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA E MODALITÀ PER L'OTTENIMENTO DI TALI SERVIZI (artt. 29 – 30 TQRIF)	SAPRODIR garantisce il ritiro di rifiuti ingombranti; laddove presente il centro di raccolta, l'utente può conferirvi direttamente tali rifiuti.
OBBLIGHI IN MATERIA DI DISSERVIZI E RIPARAZIONE DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE (artt. 32 TQRIF)	SAPRODIR gestisce le segnalazioni per disservizi e la richiesta di riparazione delle attrezzature, presentate dall'utente.
OBBLIGHI IN MATERIA DI CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO (artt. 35 TQRIF)	SAPRODIR assolve all'obbligo di disporre di una mappatura delle aree di raccolta stradale e hanno un programma calendarizzato della propria attività.
PREDISPOSIZIONE DI UN PROGRAMMA DELLE ATTIVITÀ DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE (art. 42 TQRIF)	SAPRODIR ha un programma calendarizzato della propria attività.
OBBLIGHI IN MATERIA DI SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI (art. 48 TQRIF)	SAPRODIR garantisce tramite i numeri di riferimento dedicati agli utenti l'assolvimento dell'obbligo telefonico in materia di sicurezza. Negli orari in cui i numeri rivolti agli Utenti non sono attivi, si garantisce comunque la reperibilità telefonica tramite una linea diretta per gli addetti ai lavori.

2.3. LE POLITICHE PER LA QUALITÀ E I PRINCIPI FONDAMENTALI NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI

La politica per la qualità è finalizzata a favorire un rapporto più paritario tra soggetti Gestori e cittadino, una relazione in cui l'utente, da semplice destinatario del servizio, diviene "protagonista" del servizio stesso e dei suoi obiettivi.

La politica di qualità della SAPRODIR si basa in generale sui criteri di seguito riportati:

a) eguaglianza e imparzialità

l'erogazione dei servizi si basa sui principi di uguaglianza dei diritti dell'utente e di non discriminazione per gli stessi; garantisce inoltre la parità di trattamento dell'utente stesso, a parità di condizioni del servizio prestato nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura. Inoltre, ispira i propri comportamenti nei confronti dell'utente ai principi di obiettività, giustizia ed imparzialità.

b) efficienza ed efficacia

perseguire l'obiettivo del costante miglioramento dei servizi erogati attraverso l'innovazione tecnologica e organizzativa, adottando le soluzioni adeguate al continuo incremento dell'efficienza e dell'efficacia delle prestazioni erogate a tutela dell'utente e della qualità ambientale.

Inoltre, sono perseguiti i principi dell'efficienza e dell'efficacia potenziando servizi a distanza (on-line), telefonici e integrando i propri servizi attraverso gli sportelli per i rapporti diretti con gli utenti.

c) partecipazione

la partecipazione dei cittadini alle modalità di erogazione dei servizi è assicurata dai vari canali di comunicazione resi disponibili:

- ufficio informazioni telefonico;
- sportelli e uffici del Gestore;
- sito internet;
- profilo Facebook;
- incontri e manifestazioni pubbliche;
- progetti di sensibilizzazione e comunicazione;
- progetti didattici nelle scuole.

d) continuità

SAPRODIR assume l'impegno prioritario di garantire servizi continui e regolari, riducendo la durata di eventuali disservizi, che debbono comunque essere comunicati e giustificati. Devono essere adottate tutte le misure opportune e i provvedimenti necessari per arrecare all'utente il minor disagio possibile.

e) tutela dell'ambiente

SAPRODIR è guidata nelle proprie scelte dalla necessità di tutelare le risorse primarie e di attuare strategie ambientali volte a valorizzare e risparmiare le stesse, sia in termini economici che strutturali.

f) chiarezza e trasparenza delle informazioni

SAPRODIR garantisce la massima trasparenza nel proprio operato, anche attraverso una chiarezza comunicativa, che si pone l'obiettivo di raggiungere tutti i target di utenti.

g) cortesia

SAPRODIR garantisce all'utente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo. A tal fine tutti i dipendenti e gli operatori coinvolti nelle diverse attività 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.

2.4. STANDARD GENERALI DI QUALITÀ

Gli standard di qualità indicano gli elementi che consentono di valutare la qualità del rapporto con l'utente, quindi, la fruibilità del servizio e l'accessibilità allo stesso e a tutte le informazioni correlate da parte del cittadino.

La Delibera dell’Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA) n. 15/2022, “Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani” ha individuato quattro schemi regolatori sulla base degli standard generali di qualità applicabili a ciascuno di esso. Co.Sve.Ga. ha consigliato l’adozione dello **Schema Regolatorio I**, caratterizzato da standard operativi minimi, senza obblighi restrittivi di monitoraggio, mantenendo validi obblighi di servizio e di qualità, maggiormente performanti, già previsti dai contratti di servizio vigenti.

2.5. ACCESSO ALLE INFORMAZIONI

È importante che l’utente riceva tempestivamente, o quanto meno in tempi certi, risposta alle richieste inoltrate. Il tempo di risposta motivata a segnalazioni scritte o a richieste di informazioni scritte è quello intercorrente tra la data di ricevimento della segnalazione o della richiesta di informazioni e la data di invio della risposta all’Utente, quale risultante dal protocollo di SAPRODIR o dalla ricevuta del fax o di altro strumento telematico. I tempi medi garantiti per fornire risposte all’Utente sono:

percentuale minima di attrezzature per la raccolta senza sopralluogo	20 giorni (per 70-90% delle prestazioni)
percentuale minima di attrezzature per la raccolta con sopralluogo	30 giorni (per 70-90% delle prestazioni)
tempo massimo risposta a reclami e richieste scritte	30 giorni (per 70-90% delle prestazioni)
tempo media attesa servizio telefonico	<240 secondi
tempo massimo ritiro rifiuti su chiamata	30 giorni
tempo massimo di attesa allo sportello	/
numero interruzioni servizio di raccolta	/
tempo massimo recupero interruzioni servizio di raccolta	24 ore (per 70-90% delle prestazioni)
numero di interruzioni servizio spazzamento	/
tempo massimo recupero interruzioni servizio spazzamento	24 ore (per 70-90% delle prestazioni)
rapporto servizi regolari vs. servizi programmati	90%

Se non altrimenti specificato i tempi indicati si intendono espressi in giorni di calendario, naturali e consecutivi. Per la decorrenza, si fa riferimento al giorno successivo la data di protocollo aziendale. Nello specifico, gli standard dei tempi di attesa sono riportati nella tabella seguente:

Tempo di attesa al call center	- 60 secondi - 60% delle chiamate risposte - 120 secondi - 40% delle chiamate risposte
Tempo di risposta alle richieste scritte che non richiedono sopralluogo o verifiche	10 giorni lavorativi
Tempo di risposta alle richieste scritte che richiedono sopralluogo o verifiche	30 giorni lavorativi

3. I SERVIZI DI RACCOLTA RIFIUTI E IGIENE URBANA

Nei Comuni gestiti da SAPRODIR sono promossi la raccolta differenziata dei rifiuti e il compostaggio domestico. Lo smaltimento della frazione organica in molte zone, quindi, può anche avvenire tramite una compostiera assegnata all'utenza.

Tutte le indicazioni sulle modalità di raccolta dei rifiuti nel proprio Comune e gli strumenti informativi a disposizione dei cittadini sono reperibili sul sito della SAPRODIR all'indirizzo www.saprodir.it, nella sezione "Comuni".

Nella seguente tabella si indica per ciascun Comune la modalità di svolgimento dei servizi di raccolta e il soggetto gestore dell'attività di raccolta e trasporto dei rifiuti.

Tabella 3.1 - Modalità di ritiro dei rifiuti nel Comune di Cottanello

Comune	Modalità di ritiro dei rifiuti
Cottanello	porta a porta integrale

3.1. LE RACCOLTE DIFFERENZIATE

Tabella 3.2 - Indicazioni e modalità di raccolta delle principali tipologie di rifiuto

Tipologia di rifiuto	CARTA E CARTONE
Cosa mettere nel contenitore	Giornali e riviste, libri, quaderni, fotocopie e fogli vari, scatole di pasta e detersivo, cartoni piegati, imballaggi di cartone, scatole per alimenti, poliaccoppiati per alimenti e bevande (tipo Tetra Pak). Possono essere conferite anche le carte che hanno piccole frazioni di materiale diverso (ad esempio la finestra di plastica sulle buste o sui contenitori della pasta).
Cosa NON mettere nel contenitore	Nylon, cellophane e borsette, copertine plastificate, carta unta, sporca di colla, carta oleata, carta chimica dei fax o autocopiante, scontrini, carta carbone, fazzoletti di carta sporchi, pergamena, tovaglioli e carta casa sporchi di residuo organico (questi ultimi devono essere inseriti nel sacchetto dell'organico).
Colore del contenitore e/o sacchi	BIANCO
Modalità di raccolta	Le utenze singole conferiscono il materiale in prossimità del suolo pubblico contenuto negli appositi contenitori (se in dotazione) o, in caso di volumi maggiori, in aggiunta con sacchetti di carta, scatole, legato con spago; per le utenze condominiali vengono collocati nella proprietà privata contenitori di aggregazione. Nei territori dove il Comune ha assimilato i rifiuti speciali non pericolosi prodotti dalle utenze non domestiche ai rifiuti urbani, le stesse utenze hanno una dotazione di contenitori in base alle proprie esigenze.
Frequenza	Per la frequenza e il/i giorno/i di raccolta domiciliare nel proprio Comune consultare il sito www.saprodir.it

Tipologia di rifiuto	PLASTICA/METALLI
Cosa mettere nel contenitore	Tutto ciò che è imballaggio e confezioni in plastica, cioè tutto quello che al momento dell'acquisto conteneva qualcos'altro. Ad esempio, bottiglie di acqua e bibite, shampoo, flaconi (ad es. per detersivi, prodotti cosmetici liquidi), contenitori per liquidi in genere, reti contenenti frutta e verdura, vaschette del gelato, il vasetto dello yogurt, le confezioni per le uova, cassette per la frutta, pellicole per alimenti, vaschette di polistirolo, vasi per piante e fiori. Da maggio 2012 anche i piatti e i bicchieri in plastica (non le posate) vanno nel contenitore/sacco giallo. Da ottobre 2013 anche le grucce in plastica si raccolgono con la plastica.
Cosa NON mettere nel contenitore	Tutto ciò che non è imballaggio. Ad esempio, tutti gli arredi (sedie e tavoli), la plastica dura (giocattoli, articoli casalinghi, elettrodomestici, custodie per CD, DVD, VHS), posate in plastica.
Colore del contenitore e/o sacchi	GIALLO
Modalità di raccolta	Le utenze singole conferiscono il materiale in prossimità del suolo pubblico contenuto negli appositi contenitori; per le utenze condominiali vengono collocati nella proprietà privata contenitori di aggregazione. Nei territori dove il Comune ha assimilato i rifiuti speciali non pericolosi prodotti dalle utenze non domestiche ai rifiuti urbani, le stesse utenze hanno una dotazione di contenitori in base alle proprie esigenze.
Frequenza	Per la frequenza e il/i giorno/i di raccolta domiciliare nel proprio Comune consultare il sito www.saprodir.it

Tipologia di rifiuto	VERDE
Cosa mettere nel contenitore	Tutti i contenitori (imballi) composti esclusivamente in vetro, anche se hanno delle piccole frazioni estranee, come ad esempio bottiglie (anche con il tappo), barattoli, vasetti, bicchieri. In ogni caso, tutto il materiale, per poter essere conferito, non deve contenere evidenti residui del contenuto.
Cosa NON mettere nel contenitore	Tutto ciò che non è imballaggio, come lastre di vetro, o è vetro mescolato con altri componenti, come ad esempio le lampadine, i neon, il vetro pirex, gli specchi e i cristalli, gli occhiali, oggetti in ceramica e porcellane e quelli che non entrano nel contenitore (ad esempio damigiane).
Colore del contenitore e/o sacchi	VERDE
Modalità di raccolta	Le utenze singole conferiscono il materiale in prossimità del suolo pubblico contenuto negli appositi contenitori; per le utenze condominiali vengono collocati nella proprietà privata contenitori di aggregazione. Nei territori dove il Comune ha assimilato i rifiuti speciali non pericolosi prodotti dalle utenze non domestiche ai rifiuti urbani, le stesse utenze hanno una dotazione di contenitori in base alle proprie esigenze.
Frequenza	Per la frequenza e il/i giorno/i di raccolta domiciliare nel proprio Comune consultare il sito www.saprodir.it

Tipologia di rifiuto	ORGANICO
Cosa mettere nel contenitore	Scarti di cucina, avanzi di cibi, alimenti avariati, gusci d'uovo, lische, scarti di verdura e frutta, fondi di caffè, filtri di tè, fiori recisi e piante domestiche, pane vecchio, tovaglioli di carta e carta casa unti e/o con residui organici, ceneri spente di caminetti, piccole ossa.
Cosa NON mettere nel contenitore	Liquidi e cibi bollenti, potature e ramaglie e tutto ciò che non è di natura organica, come ad esempio pannolini e assorbenti, stracci anche se bagnati.
Colore del contenitore e/o sacchi	MARRONE
Modalità di raccolta	Le utenze singole conferiscono il materiale in prossimità del suolo pubblico contenuto in sacchetti compostabili all'interno degli appositi contenitori in dotazione; per le utenze condominiali i sacchetti compostabili vengono conferiti in contenitori di aggregazione collocati nella proprietà privata.
Frequenza	Per la frequenza e il/i giorno/i di raccolta domiciliare nel proprio Comune consultare il sito www.saprodir.it

Tipologia di rifiuto	SECCO RESIDUO
Cosa mettere nel contenitore	Gomma, cassette audio e video, CD, cellophane, posate di plastica, secchielli, bacinelle, giocattoli, penne, piccoli oggetti in plastica e bakelite, carta carbone, carta oleata, carta plastificata, calze di nylon, stracci non più riciclabili, cocci di ceramica, pannolini e assorbenti, cosmetici, polveri dell'aspirapolvere, scarpe vecchie, piccoli oggetti in legno verniciato, oggetti in plastica, lettiere di piccoli animali domestici.
Cosa NON mettere nel contenitore	Tutti i rifiuti riciclabili o ciò che può essere riutilizzato.
Colore del contenitore e/o sacchi	GRIGIO

Modalità di raccolta	Le utenze singole conferiscono il materiale in prossimità del suolo pubblico contenuto negli appositi contenitori o in sacchi semitrasparenti; le utenze condominiali conferiscono il materiale in contenitori di aggregazione posti nella proprietà privata (se in dotazione) o in sacchi semitrasparenti. Nei territori dove il Comune ha assimilato i rifiuti speciali non pericolosi prodotti dalle utenze non domestiche ai rifiuti urbani, le stesse utenze hanno una dotazione di contenitori in base alle proprie esigenze.
Frequenza	Per la frequenza e il/i giorno/i di raccolta domiciliare nel proprio Comune consultare il sito www.saprodir.it

Tipologia di rifiuto	PANNOLINI E PANNOLONI
Cosa mettere nel contenitore	Pannolini per bambini e pannoloni per anziani.
Modalità di raccolta	Il servizio di ritiro gratuito di pannolini/pannoloni (supplementare alla raccolta del secco residuo) è prestato alle famiglie con bambini che utilizzano pannolini o con anziani facenti uso in maniera continuativa di pannoloni per adulti. Esso è attivato su richiesta presentando un apposito modulo all'azienda che gestisce il servizio di igiene urbana e va disdetto nel momento in cui non si ha più necessità del servizio. Per la gestione si invita a verificare la modalità consultando il calendario di raccolta sul sito www.saprodir.it

Tipologia di rifiuto	INGOMBRANTI E RAEE
Cosa mettere nel contenitore	mobili (armadi, tavoli, poltrone, divani, reti per letto, sedie, etc.), materassi, elettrodomestici (frigoriferi, congelatori, condizionatori, lavatrici, lavastoviglie, piani cottura, forni, TV, computer, ecc.).
Modalità di raccolta	La raccolta degli ingombranti e RAEE è effettuata tramite servizio di ritiro domiciliare gratuito, da prenotare telefonando al numero telefonico dedicato. Tutti i servizi sono riservati alle utenze domestiche. Verificare i servizi attivi per il proprio Comune nel sito www.saprodir.it

In caso di dubbio sul corretto conferimento di specifici oggetti è possibile eseguire una ricerca tramite l'app Junker o sul sito www.saprodir.it.

3.2. LE ALTRE RACCOLTE

Tabella 3.3 - Indicazioni e modalità di raccolta di altre tipologie di rifiuto

Tipologia di rifiuto	PILE ESAUSTE
Cosa mettere nel contenitore	Pile esauste (stilo, ministilo, bottone, torcia, ecc.).
Cosa NON mettere nel contenitore	Imballaggi in plastica (sacchetti, bustine, ecc.), imballaggi in carta (confezioni, ecc.) e accumulatori per auto.
Modalità di raccolta	La raccolta delle pile è importante per evitare di disperdere nell'ambiente le sostanze dannose di cui sono composte (mercurio, cromo, nichel, cadmio e litio). La raccolta delle pile è effettuata tramite conferimento in appositi contenitori dedicati, posti sul territorio o presso esercenti che trattano il prodotto.

Tipologia di rifiuto	FARMACI SCADUTI
Cosa mettere nel contenitore	Farmaci scaduti.
Cosa NON mettere nel contenitore	Imballaggi in plastica (sacchetti, bustine, ecc.), imballaggi in carta (confezioni, ecc.) e accumulatori per auto.
Modalità di raccolta	I farmaci sono prodotti chimici di sintesi sulle cui confezioni compare sempre una data di scadenza. Trascorso tale termine, i medicinali non sono più utilizzabili e devono essere smaltiti correttamente. La raccolta dei farmaci è effettuata tramite conferimento in appositi contenitori dedicati, posti nelle farmacie.

Verificare i servizi attivi e le frequenze di espletamento sull'app Junker o sul sito della SAPRODIR www.saprodir.it

3.3. I CENTRI DI RACCOLTA

Il **Centro di Raccolta** è un'area recintata a servizio dei residenti di un Comune (o più Comuni in caso di Centro di Raccolta intercomunale) presso la quale sono conferite gratuitamente varie tipologie di rifiuti che per qualità e dimensioni non possono essere depositati nei normali contenitori per la raccolta differenziata.

Cosa portare al Centro Ambiente:

Lavatrici, frigoriferi, lavastoviglie, computer, televisori, phon, ferri da stiro, caricabatterie, alimentatori mobili, scrivanie, tavoli, credenze, librerie, tavolini, pile scariche, farmaci scaduti, letti, comodini, armadi, poltrone, divani, soprammobili, reti da letto, scaffali, sanitari, detriti risultanti da piccoli lavori domestici, sfalci e ramaglie, vetro, carta e cartone, plastica, metalli, batterie al piombo (batterie esauste di auto e moto), vernici, oli minerali e vegetali (olio da cucina, olio motore), ecc.

Cosa non portare al Centro Ambiente:

Organico e Secco residuo.

Per conoscere le modalità di accesso e conferimento e gli orari di apertura del Centro Ambiente del proprio Comune consultare il sito www.saprodir.it

Tabella 3.4 – Centri di Raccolta presenti nel territorio

n.	Comuni (*)	Ubicazione
7	Cottanello	Attualmente non attivo

3.4. LO SPAZZAMENTO STRADALE

I servizi di pulizia del suolo sono svolti con modalità e frequenze variabili a seconda della programmazione degli stessi prevista in ciascun territorio comunale.

Lo spazzamento stradale può essere svolto nei seguenti modi:

- Spazzamento meccanizzato: prevede l'utilizzo di autospazzatrici di diversa capacità;
- Spazzamento misto: prevede l'utilizzo di autospazzatrici con l'ausilio di operatore a terra fornito di apposita attrezzatura;
- Spazzamento manuale: prevede l'utilizzo esclusivo di operatori a terra forniti di apposita attrezzatura.

Contestualmente ai servizi sopra descritti, gli operatori a terra di norma svolgono il servizio di svuotamento dei cestini gettacarte e di pulizia caditoie, con frequenze stabilite a seconda delle programmazioni predefinite dalle varie Amministrazioni comunali.

Attualmente sul Comune di Cottanello il servizio di spazzamento stradale non è previsto.

3.5. LA RIMOZIONE DEI RIFIUTI ABBANDONATI

Nell'ambito dei servizi erogati rientrano anche le attività di rimozione di rifiuti abbandonati e/o discariche abusive presenti su suolo pubblico su segnalazione dei competenti Uffici comunali o dei singoli cittadini nel rispetto dei singoli disciplinari tecnici prestazionali

4. I SERVIZI DI RELAZIONE CON IL PUBBLICO

4.1. ECOSPORTELLI - NUMERI VERDI E NUMERI UTILI

In alcuni dei comuni gestiti da SAPRODIR, secondo le previsioni dei contratti di servizio, sono attivi gli Ecosportelli, uffici informazioni aperti al pubblico dove è possibile ottenere informazioni, ritirare materiale utile alla raccolta differenziata, attivare o prenotare servizi. L'utente può, altresì, effettuare attivazioni o prenotazioni di servizi, segnalazioni, reclami di disservizi o richiedere informazioni circa l'esecuzione dell'attività di raccolta rifiuti tramite Numero verde o numero telefonico di riferimento del Gestore.

Nei comuni ove non è attivo l'ecosportello fisico, il ritiro del materiale utile alla raccolta differenziata ed il ritiro delle attrezzature da parte delle nuove utenze o la sostituzione di quelle obsolete è effettuato direttamente dal cittadino presso gli uffici comunali.

La consegna/ritiro delle attrezzature avviene sempre a seguito della presentazione di un documento di identità (o delega dell'intestatario dell'utenza).

Tabella 4.1 - Sportelli informativi, numeri verdi e numeri di riferimento attualmente attivi

COMUNE	ORARI SPORTELLINO INFO (H)	ORARI NUMERO VERDE - NUMERO DI RIFERIMENTO
Cottanello	4° sabato del mese 09:00 - 11:00	Dal lunedì al sabato: 09:00 - 13:00

4.2. GLI STRUMENTI ON LINE

Sito web

SAPRODIR ha un sito web con sezioni dedicate all'utente, molte delle quali consentono un contatto diretto per richieste di informazioni e/o trasmissione di documenti, guida e calendario della raccolta differenziata, informazioni su centro ambiente, Ecosportello, % di raccolta differenziata, modulistica.

Nella sezione "Contattaci" del sito è presente sia una mail dedicata al cittadino per qualsiasi necessità www.saprodir.it, sia un campo predisposto per inviare qualsiasi tipo di messaggio alla società senza utilizzare la mail.

APP

App: Junker è l'app, scaricabile tra mite Google Play Store oppure Apple App Store e consultabile dal sito www.junkerapp.it, messa a disposizione dell'utente per la raccolta differenziata. L'app offre i seguenti strumenti:

- glossario/dizionario dei rifiuti aggiornato in base alle indicazioni degli utenti;
- geolocalizzazione delle utenze;
- calendario delle raccolte domiciliari, anche differenti su più zone dello stesso Comune;
- database di riconoscimento attraverso barcode dei codici dei prodotti, permettendo inoltre la possibilità di associare al prodotto/rifiuto anche altre informazioni (ambientali, di pericolosità, modalità di conferimento, ecc.);
- riconoscimento automatico dei simboli della raccolta differenziata;
- interattività con gli utenti, per permettere una comunicazione bidirezionale tra cittadini e gestore tramite applicazione attraverso:
 - o comunicazioni push dal Gestore ai cittadini;

- invio richieste di informazioni dai cittadini verso il servizio e ricezione delle risposte/feedback.

5. MISURE PREVISTE PER LA TUTELA DELL'UTENTE

Nel presente capitolo sono descritte le modalità di presentazione di eventuali richieste scritte di informazioni, segnalazioni per disservizi e reclami da parte dell'utente e i suoi diritti nei confronti dei soggetti Gestori sia in termini di controversie che in quelli di privacy.

5.1. RECLAMI E RICHIESTE DI INFORMAZIONI

L'utente in caso di richiesta scritta di informazioni o segnalazione per disservizio può inviare una comunicazione, utilizzando gli strumenti di comunicazione indicati nel Capitolo 4.

La richiesta deve essere indirizzata a SAPRODIR in tempo utile per consentirne un adeguato riscontro, soprattutto in caso di reclami imputabili ad un disservizio.

La SAPRODIR provvede alla registrazione delle richieste ricevute e all'opportuna trasmissione di un riscontro.

Le richieste, trasmissibili via posta, via posta elettronica, presso i punti di contatto con l'utente (sportello on line e/o sportello fisico, ove attivo), oppure compilabili online, devono contenere i seguenti campi obbligatori:

- a) il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare il reclamo;
- b) i dati identificativi dell'utente:
 - il nome, il cognome e il codice fiscale;
 - il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica;
 - le informazioni da richiedere o il servizio a cui si riferisce il reclamo (raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade);
 - il codice utente, indicando dove è possibile reperirlo;
 - l'indirizzo e il codice utenza, indicando dove è possibile reperirlo.

Nella risposta al reclamo scritto e alla richiesta scritta di informazioni la SAPRODIR indica:

- a) il riferimento al reclamo scritto, ovvero alla richiesta scritta di informazioni;
- b) la valutazione documentata rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi applicati;
- c) la descrizione e i tempi delle eventuali azioni correttive poste in essere;
- d) l'elenco della eventuale documentazione allegata.

5.2. DIRITTI DELL'UTENTE E RISOLUZIONE DELLE EVENTUALI CONTROVERSIE

L'utente, a seguito dei reclami fatti nel rigoroso rispetto dei riferimenti di cui al precedente paragrafo, ha diritto alla risoluzione del disservizio subito e, qualora questo non sia possibile, a un chiarimento in merito. Qualsiasi controversia possa sorgere tra i soggetti interessati dalla presente Carta sarà di competenza del Foro di Rieti.

5.3. TUTELA DELLA PRIVACY

Il trattamento dei dati personali si intende riservato al solo uso interno, secondo quanto stabilito in materia di privacy (D.Lgs. n. 196/2003 e successive modificazioni).

La SAPRODIR, nello svolgimento dei servizi oggetto della presente Carta, non tratta dati dell'utente definiti "dati sensibili", cioè idonei a rilevare lo stato di salute, l'adesione a sindacati, la confessione religiosa, le convinzioni filosofiche e/o l'adesione a partiti politici.

Secondo quanto previsto dall'art. 23 del suddetto Decreto, il trattamento di dati personali da parte di privati o di enti pubblici economici è ammesso solo con il consenso espresso dall'interessato. Può riguardare l'intero trattamento ovvero una o più operazioni dello stesso. È validamente prestato solo se espresso liberamente e specificamente in riferimento a un trattamento chiaramente individuato e se è documentato per iscritto. Il consenso deve essere manifestato in forma scritta quando il trattamento riguarda dati sensibili.

6. SCHEMA REGOLATORIO

		PERIMETRO GESTIONALE (PG _a)	
		NESSUNA VARIAZIONE NELLE ATTIVITÀ GESTIONALI	PRESENZA DI VARIAZIONI NELLE ATTIVITÀ GESTIONALI
QUALITÀ PRESTAZIONI (QL _a)	MANTENIMENTO DEI LIVELLI DI QUALITÀ	<p>SCHEMA I Fattori per calcolare il limite alla crescita delle entrate tariffarie: PG_a = 0% QL_a = 0%</p>	<p>SCHEMA II Fattori per calcolare il limite alla crescita delle entrate tariffarie: PG_a ≤ 3% QL_a = 0%</p>
	MIGLIORAMENTO DEI LIVELLI DI QUALITÀ	<p>SCHEMA III Fattori per calcolare il limite alla crescita delle entrate tariffarie: PG_a = 0% QL_a ≤ 4%</p>	<p>SCHEMA IV Fattori per calcolare il limite alla crescita delle entrate tariffarie: PG_a ≤ 3% QL_a ≤ 4%</p>