



**COMUNE DI ALBENGA**

# **Carta della qualità del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani**

La Carta è stata approvata dal Comune - in qualità di Ente Territorialmente Competente  
con Delibera di Consiglio Comunale n. 12 del 27.04.2023 e successivamente adottata dai  
Gestori del servizio.

---

# Sommario

<b>SOMMARIO</b>	<b>2</b>
<b>PREMESSA</b>	<b>4</b>
<b>GLOSSARIO</b>	<b>5</b>
<b>1 INFORMAZIONI GENERALI</b>	<b>9</b>
1.1 CHI È L'ENTE TERRITORIALMENTE COMPETENTE	9
1.2 COME SI COMPONE IL SERVIZIO	9
1.3 CHI SONO I GESTORI DEL SERVIZIO	9
1.4 PRINCIPI ADOTTATI	10
1.5 LA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE INTEGRATA DEI RIFIUTI	12
1.5.1 POSIZIONAMENTO DELLA GESTIONE NELLA MATRICE DEGLI SCHEMI REGOLATORI	12
1.5.2 SCHEMA REGOLATORIO I	13
<b>2 SERVIZIO DI GESTIONE DELLA TARIFFA E DEL RAPPORTO CON GLI UTENTI</b>	<b>14</b>
2.1 INIZIO, VARIAZIONE E CESSAZIONE DELL'UTENZA	15
2.1.1 MODALITÀ PER L'INIZIO DELL'UTENZA	15
2.1.2 MODALITÀ PER LA VARIAZIONE O LA CESSAZIONE DELL'UTENZA	15
2.1.3 CONFERIMENTO AL DI FUORI DEL SERVIZIO PUBBLICO PER UTENZE NON DOMESTICHE	16
<b>2.2 LA TARIFFA DEL SERVIZIO</b>	<b>18</b>
2.2.1 COME SI CALCOLA	18
2.2.2 PERIODICITÀ E MODALITÀ DI PAGAMENTO	18
2.2.3 RIDUZIONI TARIFFARIE	19
2.2.4 RATEIZZAZIONE DEGLI IMPORTI ADDEBITATI	19
2.2.5 COME PRESENTARE UNA RICHIESTA DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI	1
2.2.6 RECLAMI E RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONE	20
<b>3 SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO DEI RIFIUTI URBANI E LAVAGGIO E SPAZZAMENTO DELLE STRADE</b>	<b>22</b>
3.1 RACCOLTA E TRASPORTO DEI RIFIUTI URBANI	23
3.1.1 SUDDIVISIONE DEL TERRITORIO E STAGIONALITÀ DEI SERVIZI	23

---

3.1.2	ACCESSO CON ISOLE ECOLOGICHE AD ACCESSO CONTROLLATO – ZONA URBANA	23
3.1.3	RACCOLTA PORTA A PORTA PER LE UTENZE DOMESTICHE – FRAZIONI	26
3.1.4	RACCOLTA PORTA A PORTA PER LE UTENZE NON DOMESTICHE	26
3.1.5	ALTRE RACCOLTE SUL TERRITORIO	27
3.1.6	RIPARAZIONE DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA	28
3.1.7	CENTRO DI RACCOLTA	28
3.1.8	SERVIZIO RITIRO SU CHIAMATA	28
3.1.9	RECUPERO DEI SERVIZI	29
3.1.10	DISSERVIZI	29
3.1.11	PRONTO INTERVENTO	30
<b>3.2</b>	<b>SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE</b>	<b>31</b>
3.2.1	RECUPERO DEI SERVIZI	31
<b>3.3</b>	<b>RECLAMI E RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONE</b>	<b>31</b>
3.3.1	COME PRESENTARE UN RECLAMO	31
3.3.2	COME PRESENTARE UNA RICHIESTA SCRITTA DI INFORMAZIONI	32

---

## Premessa

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

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

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

La Carta è stata approvata dal Comune - in qualità di Ente Territorialmente Competente – con Delibera di Consiglio Comunale n. 12 del 27.04.2023 e successivamente adottata dai Gestori del servizio.

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

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

- del Comune di Albenga ovvero del Gestore delle tariffe e del rapporto con gli Utenti
- di S.A.T. S.p.a. ovvero del Gestore della raccolta e trasporto e del lavaggio e spazzamento delle strade

---

## Glossario

- attivazione: è l'avvio del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani;
- attività di gestione tariffe e rapporto con gli Utenti: comprende le operazioni di:
  - accertamento, riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento);
  - gestione del rapporto con gli Utenti (inclusa la gestione reclami) anche mediante sportelli dedicati o call-center;
  - gestione della banca dati degli Utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso;
  - promozione di campagne ambientali;
  - prevenzione della produzione di rifiuti urbani;
- attività di raccolta e trasporto: comprende le operazioni di raccolta (svolta secondo diversi modelli di organizzazione del servizio) e di trasporto dei rifiuti urbani verso impianti di trattamento, di smaltimento, di riutilizzo e/o recupero;
- attività di spazzamento e lavaggio delle strade: comprende le operazioni di spazzamento meccanizzato, manuale e misto – e di lavaggio delle strade e del suolo pubblico, svuotamento cestini e raccolta foglie, escluse le operazioni di sgombero della neve dalla sede stradale e sue pertinenze, effettuate al solo scopo di garantire la loro fruibilità e la sicurezza del transito;
- Autorità o ARERA: è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente;
- centro di raccolta: è la struttura conforme ai requisiti di cui al decreto del Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare 8 aprile 2008;
- cessazione del servizio: è la decadenza dei presupposti per il pagamento della tariffa e la contestuale disattivazione del servizio nel caso di raccolta domiciliare o di raccolta stradale e di prossimità con accesso controllato, a seguito della comunicazione attestante la data in cui è intervenuta tale cessazione;
- contenitore sovra-riempito: è il contenitore il cui volume risulta saturato, impedendo ulteriori conferimenti;
- D.M. 20 aprile 2017: è il decreto del Ministro dell'Ambiente e della tutela del territorio e del mare di concerto con il Ministro dell'economia e delle finanze del 20 aprile 2017;
- D.P.R. 158/99: è il decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158;
- D.P.R. 445/00: è il decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, recante "Disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa";
- D.Lgs. 116/20: è il decreto legislativo 3 settembre 2020, n.116, recante "Attuazione della direttiva (UE) 2018/851 che modifica la direttiva 2008/98/CE relativa ai rifiuti e attuazione della direttiva (UE) 2018/852 che modifica la direttiva 1994/62/CE sugli imballaggi e i rifiuti di imballaggio";

- 
- D.Lgs. 152/06: è il decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, recante "Norme in materia ambientale" e s.m.i.;
  - disservizio: è il non corretto svolgimento del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ovvero dei singoli servizi che lo compongono che provoca disagi all'Utente o interruzioni del servizio senza, tuttavia, generare situazioni di pericolo per l'ambiente, le persone, o le cose;
  - documento di riscossione: è l'avviso o invito di pagamento, trasmesso all'Utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dei singoli servizi che lo compongono;
  - Ente di governo dell'Ambito: è il soggetto istituito ai sensi del decreto-legge 13 agosto 2011, n. 138;
  - Ente Territorialmente Competente o ETC: è l'Ente di governo dell'Ambito, laddove costituito ed operativo, o, in caso contrario, la Regione o la Provincia autonoma o altri enti competenti secondo la normativa vigente;
  - gestione: è l'ambito tariffario, ovvero il territorio, comunale o sovra-comunale, sul quale si applica la medesima tariffa;
  - gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto gli Utenti: è il soggetto che eroga i servizi connessi all'attività di gestione tariffe e rapporto con gli Utenti;
  - gestore della raccolta e trasporto: è il soggetto che eroga il servizio di raccolta e trasporto;
  - gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade: è il soggetto che eroga il servizio di spazzamento e lavaggio delle strade
  - giorno lavorativo: è il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;
  - interruzione del servizio: è il servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto programmato e non ripristinato entro il tempo di recupero;
  - L. 147/13: è la legge 27 dicembre 2013, n. 147, recante "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (Legge di stabilità 2014)";
  - livello o standard generale di qualità: è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli Utenti;
  - operatore di centralino: è la persona in grado di raccogliere le informazioni necessarie per attivare il servizio di pronto intervento e di impartire al chiamante le istruzioni per tutelare la sua ed altrui sicurezza;
  - prestazione: è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni lavoro o intervento effettuato dal gestore su richiesta;
  - Programma delle attività di raccolta e trasporto: documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di raccolta e trasporto all'interno della gestione di riferimento;
  - Programma delle attività di spazzamento e lavaggio: documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade all'interno della gestione

---

di riferimento;

- reclamo scritto: è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'Utente, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'Associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e Utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati e delle segnalazioni per disservizi;
- richiesta di attivazione del servizio: è la dichiarazione TARI di attivazione dell'utenza;
- richiesta di variazione o di cessazione del servizio: è la dichiarazione TARI di variazione o di cessazione dell'utenza;
- richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati: è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli Utenti, anche per via telematica, con la quale l'Utente esprime, in relazione ad importi già pagati o per i quali è stata richiesta la rateizzazione, lamentele circa la non correttezza degli importi addebitati;
- rifiuti urbani: sono i rifiuti di cui all'articolo 184, comma 2, del decreto legislativo 152/06 e s.m.i.;
- segnalazione per disservizio: comunicazione di un disservizio effettuata tramite servizio telefonico, posta inclusa la posta elettronica, o sportello (fisico e online), ove previsto;
- servizio di ritiro dei rifiuti su chiamata: è il servizio di raccolta domiciliare dei rifiuti urbani che per natura o dimensione non sono compatibili con le modalità di raccolta domiciliare o stradale e di prossimità adottate ordinariamente nella gestione, quali, ad esempio, i rifiuti ingombranti, i RAEE, sfalci e potature;
- servizio integrato di gestione comprende il complesso delle attività volte ad ottimizzare la gestione dei rifiuti urbani (indipendentemente dalla classificazione che assumono durante il loro percorso) vale a dire: l'attività di raccolta e trasporto; l'attività di trattamento e smaltimento; l'attività di trattamento e recupero; l'attività di spazzamento e lavaggio delle strade, nonché l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli Utenti;
- servizio telefonico: è il servizio telefonico che permette all'Utente di mettersi in contatto con il proprio gestore per richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, e per ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- sportello fisico: è un punto di contatto sul territorio, che permette all'Utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'Utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- sportello online: è la piattaforma web che permette all'Utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione,

---

variazione e cessazione del servizio. L'Utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;

- TARI: è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, commi 639 e 651, della legge 147/13, comprensiva sia della TARI determinata coi criteri presuntivi indicati nel D.P.R. 158/99 (TARI presuntiva) sia della TARI determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99 (tributo puntuale);
- tempo di recupero: è il tempo entro cui il servizio non espletato puntualmente può essere effettuato senza recare una effettiva discontinuità all'Utente;
- TITR: è il Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti, di cui all'Allegato A alla deliberazione 31 ottobre 2019, 444/2019/R/rif come modificato e integrato dalla Delib. 15/2022/R/rif;
- TQRIF: è il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani, di cui all'Allegato A alla deliberazione 18 gennaio 2022, 15/2022/R/rif;
- Utente: è la persona fisica o giuridica che è o che sarà intestataria del documento di riscossione;
- Utenza: è l'immobile o l'area soggetta a tariffazione come definita all'articolo 2, comma 1, lettera c), del D.M. 20 aprile 2017;
- variazione del servizio: è la modifica dei presupposti per il pagamento della tariffa. Rientrano nella variazione del servizio anche le fattispecie disciplinate dall'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06.

---

# 1 Informazioni generali

## 1.1 Chi è l'Ente Territorialmente Competente

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

Dal momento che: 1) la Provincia di Savona è l'Ente deputato a svolgere il ruolo di Ente Territorialmente Competente (ETC); 2) l'Area omogenea della Provincia di Savona si trova in un momento di transizione in quanto è in corso l'iter di affidamento in house-providing del Servizio rifiuti al gestore unico SAT s.p.a.; 3) l'affidamento unico dovrebbe presumibilmente essere avviato il 01/06/2023; 4) tale ruolo è stato demandato ai singoli comuni con Deliberazione della Regione Liguria; ne consegue che l'Ente territorialmente competente tenuto alla predisposizione del piano economico finanziario e alla definizione degli adempimenti connessi alla qualità del servizio di cui alla presente Carta della qualità è il Comune di Albenga stesso.

## 1.2 Come si compone il servizio

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

- gestione della tariffa e del rapporto con gli Utenti che comprende le operazioni di accertamento, riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento), di gestione del rapporto con gli Utenti (inclusa la gestione reclami) anche mediante sportelli dedicati o call-center, la gestione della banca dati degli Utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso, la promozione di campagne ambientali, la prevenzione della produzione di rifiuti urbani;
- gestione della raccolta e trasporto che comprende le operazioni di raccolta e di trasporto dei rifiuti urbani verso impianti di trattamento, di smaltimento, di riutilizzo e/o recupero;
- gestione dello spazzamento e del lavaggio delle strade che comprende le operazioni di spazzamento (meccanizzato, manuale e misto) e di lavaggio delle strade e del suolo pubblico, svuotamento cestini e raccolta foglie, escluse le operazioni di sgombero della neve dalla sede stradale e sue pertinenze, effettuate al solo scopo di garantire la loro fruibilità e la sicurezza del transito.

## 1.3 Chi sono i Gestori del servizio

Nel Comune di Albenga sono titolari:

- dell'attività di gestione della tariffa e del rapporto con gli utenti il Comune stesso;
- dell'attività di raccolta e trasporto rifiuti e di lavaggio e spazzamento delle strade S.A.T. s.p.a.

---

## 1.4 Principi adottati

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

### **Eguaglianza e imparzialità**

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

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

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

### **Qualità e sicurezza**

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

### **Continuità del servizio**

I Gestori erogano un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. Qualora, in conseguenza di cause di forza maggiore o interventi necessari e urgenti per il buon andamento del servizio di competenza, si renda necessaria la sospensione o la riduzione temporanea, il disservizio viene limitato al tempo strettamente necessario e, ove possibile, preannunciato con adeguato anticipo. I Gestori, pertanto, si impegnano ad adottare misure volte ad arrecare agli Utenti il minor disagio possibile, utilizzando tutti i mezzi a disposizione e limitando al minimo necessario i tempi di disservizio.

### **Partecipazione**

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

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

### **Trasparenza**

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

---

## **Cortesia e informazione**

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

Ogni dipendente è tenuto a indicare le proprie generalità durante i contatti con gli Utenti e a rendersi disponibile per agevolare l'esercizio sia dei diritti sia dei doveri dei cittadini, informandoli sull'organizzazione del proprio servizio.

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

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

## **Efficacia ed efficienza**

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

## **Chiarezza e comprensibilità dei messaggi**

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

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

## **Professionalità e competenza**

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

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

## **Privacy**

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

Per ulteriori informazioni sull'informativa privacy e sulle modalità di contatto dei Responsabili

della Protezione dei Dati dei Gestori del servizio si invita a consultare le sezioni di seguito dedicate alla presentazione dei Gestori stessi.

## 1.5 La Qualità del servizio di gestione integrata dei rifiuti

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

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

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

Figura 1 - Matrice degli Schemi regolatori. Fonte: ARERA

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

### 1.5.1 Posizionamento della Gestione nella matrice degli schemi regolatori

Ai fini dell'applicazione della disciplina della qualità di ARERA, la Gestione relativa al Comune di Albenga è collocata nel **I Quadrante** della matrice degli schemi regolatori del TQRIF.

Il Comune, nel ruolo di Ente Territorialmente Competente, ha determinato il collocamento in tale Quadrante con Deliberazione di Giunta Comunale n° 93 del 24/03/2022.

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

## 1.5.2 Schema regolatorio I

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

OBBLIGHI DI SERVIZIO PER IL GESTORE DEL SERVIZIO DI GESTIONE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI	Rif. Delibera ARERA	Schema 1	Rif. Presente carta del servizio
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione	art. 5	SI	-
Modalità di attivazione del servizio	artt. 6-7	SI	§ 2.1.1
Modalità per la variazione o cessazione del servizio	artt. 10-11	SI	§ 2.1.2
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati	artt. 13-17-18	SI	§ 0, § 2.2.6
Obblighi di servizio telefonico	artt. 20-22	SI	§ 2 e § 3
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti	titolo V (ad eccezione art. 28.3)	SI	§ 0 e § 2.2.4

OBBLIGHI DI SERVIZIO PER IL GESTORE DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E SPAZZAMENTO/LAVAGGIO STRADE	Rif. Delibera ARERA	Schema 1	Rif. Presente carta del servizio
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi	artt. 29-30	SI	§ 3.1.8
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare	art. 32	SI	§ 3.1.10 e 3.1.6
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità	art. 35.1	SI	§ 3.1.1
Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto	art. 35.2	SI	§ 3.1
Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade	art. 42.1	SI	§ 3.2
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani	art. 48	SI	§ 3.1.11

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

---

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

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

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

Il Comune mette a disposizione degli Utenti un **Servizio telefonico** dedicato, raggiungibile al seguente numero verde:

**800 126 438**

totalmente gratuito, sia da rete fissa che mobile, che gli Utenti/Cittadini possono contattare per richiedere informazioni sul servizio o prestazioni. Tale numero è attivo nei seguenti giorni ed orari:

lunedì – mercoledì – venerdì 9:00 – 13:00

giovedì 15:30 – 17:30

Inoltre, presso l'Ufficio Tributi è attivo lo sportello fisico dedicato al servizio al quale gli Utenti/Cittadini si possono rivolgere per chiedere prestazioni descritte nella presente sezione e/o richiedere informazioni. Lo sportello, sito in Viale Martiri della Libertà 1 – I piano, è aperto al pubblico nei giorni e negli orari più sotto indicati:

lunedì – mercoledì – venerdì 9:00 – 13:00

giovedì 15:30 – 17:30

L'informativa Privacy completa, relativa alle modalità di trattamento dei dati personali degli Utenti, adottata dal Comune in conformità al Regolamento UE n. 2016/679 (GDPR), è scaricabile al seguente link [Privacy UE RPD - DPO - ::: La rete civica del Comune di Albenga :::](#) Per comunicare con il Responsabile della Protezione dei Dati del Comune si invita a scrivere ai seguenti indirizzi:

[nadia.cora@icloud.com](mailto:nadia.cora@icloud.com)

[nadia.cora@mantova.pecavvocati.it](mailto:nadia.cora@mantova.pecavvocati.it)

---

## 2.1 Inizio, variazione e cessazione dell'utenza

### 2.1.1 Modalità per l'inizio dell'utenza

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

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

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

- posta: Comune di Albenga – Ufficio Entrate Tributarie – P.zza San Michele 17 – 17031 Albenga (SV)
- e-mail: [tributi@comune.albenga.sv.it](mailto:tributi@comune.albenga.sv.it)
- sportello fisico Ufficio Entrate Tributarie – Viale Martiri della Libertà 1, I piano – Albenga

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

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

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

### 2.1.2 Modalità per la variazione o la cessazione dell'utenza

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

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

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

Le richieste di variazione del servizio che comportano una riduzione dell'importo da addebitare all'Utente producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione se la relativa richiesta è stata presentata entro il termine di cui sopra, oppure dalla data di presentazione della

richiesta se successiva a tale termine.

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

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

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

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

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

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

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

A. l'utenza non domestica intende conferire al di fuori del servizio pubblico TUTTI I PROPRI RIFIUTI avviandoli al recupero.

- la fuoriuscita dal servizio pubblico ha una durata minima di due anni;
- solo per le richieste presentate nel 2021 e 2022, antecedenti alla modifica di cui all'art. 14 della L. 118/2022, la scelta di fuoriuscire ha una durata minima di cinque anni, salva la possibilità di un anticipato rientro prima della scadenza del periodo di esercizio dell'opzione, da richiedere a mezzo PEC entro il 30/06 di ciascun anno, con effetti a decorrere dall'anno successivo; in tal caso il gestore riprenderà il ritiro dei rifiuti, previa verifica che ciò non comporti un disequilibrio sull'organizzazione del servizio con

---

riferimento alle modalità ed ai tempi di svolgimento dello stesso;

- l'utenza è tenuta a comunicare, contestualmente alla richiesta di fuoriuscita, i quantitativi dei rifiuti prodotti suddivisi per codice EER, stimati sulla base dei quantitativi prodotti nell'anno precedente;
- l'utenza è tenuta a trasmettere idonea documentazione, anche nella modalità dell'autocertificazione, comprovante l'esistenza di un accordo contrattuale con il soggetto che effettua l'attività di recupero dei rifiuti (di tutti i rifiuti prodotti dall'utenza);
- l'esclusione della quota variabile della tassa è comunque subordinata alla presentazione al Comune, entro il 28/02 di ciascun anno, della documentazione comprovante l'integrale avvio al recupero dei rifiuti urbani prodotti nell'anno precedente mediante attestazione rilasciata dal soggetto che effettua l'attività di recupero dei rifiuti stessi;

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

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

- posta: Comune di Albenga – Ufficio Entrate Tributarie – P.zza San Michele 17 – 17031 Albenga (SV)
- e-mail: protocollo@pec.comune.albenga.sv.it
- sportello fisico Ufficio Entrate Tributarie – Viale Martiri della Libertà 1, I piano – Albenga

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

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

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

- posta: Comune di Albenga – Ufficio Entrate Tributarie – P.zza San Michele 17 – 17031 Albenga (SV)
- e-mail: protocollo@pec.comune.albenga.sv.it
- sportello fisico Ufficio Entrate Tributarie – Viale Martiri della Libertà 1, I piano – Albenga

---

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

## 2.2 La Tariffa del servizio

### 2.2.1 Come si calcola

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

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

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

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

Il Comune di Albenga adotta la TARI TRIBUTO presuntiva monomia, che prevede coefficienti presuntivi ed è correlata ad un solo parametro: la superficie.

### 2.2.2 Periodicità e modalità di pagamento

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

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

Il pagamento degli importi dovuti deve essere effettuato secondo le rate indicate o in unica soluzione entro la scadenza indicata.

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

- mediante modello di pagamento unificato di cui all'art. 17 del decreto legislativo 9 luglio 1997, n. 241 (modello F24);
- attraverso la piattaforma di cui all'articolo 5 del codice di cui al decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 (PagoPa), qualora venga attivata per il versamento della tassa;

Nel caso in cui l'Utente rilevi o sospetti un errore nella determinazione degli importi addebitati, può richiederne la rettifica con le modalità descritte al successivo § 0.

---

### 2.2.3 Riduzioni tariffarie

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

### 2.2.4 Rateizzazione degli importi addebitati

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

- a) agli Utenti domestici che dichiarino mediante autocertificazione, ai sensi del d.P.R. 445/00, di essere beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico e/o gas e/o per il settore idrico;
- b) ad ulteriori utenti che si trovino in condizioni economiche disagiate con un ISEE non superiore ad euro 5.000;
- c) a tutti gli Utenti non ricompresi nelle categorie di cui ai precedenti punti qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni.

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

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

- posta: Comune di Albenga – Ufficio Entrate Tributarie – P.zza San Michele 17 – 17031 Albenga (SV)
- e-mail: protocollo@pec.comune.albenga.sv.it
- sportello fisico Ufficio Entrate Tributarie – Viale Martiri della Libertà 1, I piano - Albenga

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

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

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

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

---

## 2.2.5 Come presentare una richiesta di rettifica degli importi addebitati

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

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

- posta: Comune di Albenga – Ufficio Entrate Tributarie – P.zza San Michele 17 – 17031 Albenga (SV)
- e-mail: [tributi@comune.albenga.sv.it](mailto:tributi@comune.albenga.sv.it)
- sportello fisico Ufficio Entrate Tributarie – Viale Martiri della Libertà 1, I piano - Albenga

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

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

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

- rispondere all'Utente entro 30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta di rettifica;
- formulare risposte motivate, chiare, comprensibili, complete di una valutazione della fondatezza della richiesta e del dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale modifica;
- effettuare il rimborso entro 120 giorni lavorativi dalla data di presentazione dell'istanza di rimborso.

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

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

## 2.2.6 Reclami e richieste scritte di informazione

### Come presentare un reclamo

L'Utente può presentare al Comune un reclamo scritto afferente all'attività di gestione delle tariffe

---

del servizio e del rapporto con gli Utenti utilizzando il modulo dedicato, scaricabile dalla home page del sito internet del Comune e disponibile presso lo Sportello fisico.

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

- posta: Comune di Albenga – Ufficio Entrate Tributarie – P.zza San Michele 17 – 17031 Albenga (SV)
- e-mail: protocollo@pec.comune.albenga.sv.it
- sportello fisico Ufficio Entrate Tributarie – Viale Martiri della Libertà 1, I piano – Albenga

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

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

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

### **Come presentare una richiesta scritta di informazioni**

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

- posta: Comune di Albenga – Ufficio Entrate Tributarie – P.zza San Michele 17 – 17031 Albenga (SV)
- e-mail: tributi@comune.albenga.sv.it
- sportello fisico Ufficio Entrate Tributarie – Viale Martiri della Libertà 1, I piano - Albenga

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

---

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

Come anticipato nella prima parte della presente Carta, il titolare delle attività di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani e di lavaggio e spazzamento delle strade è la società Servizi Ambientali Territoriali S.p.A. (di seguito SAT) alla quale gli Utenti/Cittadini possono rivolgersi per chiedere informazioni sul servizio o per presentare reclami, segnalare disservizi, prenotare i servizi di ritiro su chiamata o richiedere la consegna o la riparazione delle attrezzature di raccolta.

SAT mette a disposizione degli Utenti un **servizio telefonico** dedicato, raggiungibile al seguente numero verde:

**800.966.156**

totalmente gratuito, sia da rete fissa che mobile, che i Cittadini possono contattare per richiedere informazioni sui servizi o prestazioni. Tale numero è attivo nei seguenti giorni ed orari:

- dal lunedì al venerdì al mattino dalle 8.30 alle 13.00
- il lunedì, martedì e giovedì pomeriggio dalle 14.30 alle 17.00
- il venerdì pomeriggio dalle 14.30 alle 16.00

Inoltre, SAT mette a disposizione degli Utenti/Cittadini anche:

- uno sportello online, raggiungibile dal sito web dell'Azienda all'indirizzo <https://www.satservizi.org/dillo-a-sat/> ;
- uno sportello fisico, riservato alla distribuzione del materiale sito presso il Centro di Raccolta comunale di Albenga – ex Caserma Aldo Turinetto, Strada Statale 582, aperto al pubblico:
  - dal lunedì al venerdì dalle ore 10:00 alle ore 13:00
  - il sabato mattina dalle 09.00 alle 12.00
  - i pomeriggi di lunedì, mercoledì e venerdì dalle 14.00 alle 16.00

lo sportello rimarrà chiuso durante i giorni festivi

- uno sportello fisico dedicato a tutte le altre attività previste presso la sede degli uffici in via Tommaseo, 44 - 17047 Vado Ligure (SV) aperto al pubblico nei seguenti giorni ed orari:
  - dal lunedì al venerdì al mattino dalle 10.00 alle 12.00
  - su appuntamento

Di seguito si riportano le principali informazioni sulla Società:

- ragione Sociale: SAT - Servizi Ambientali Territoriali S.p.A.
- sede Legale: via Sardegna, 2 – 17047 Vado Ligure (SV)
- sede Uffici: via Tommaseo, 44 - 17047 Vado Ligure (SV)

- 
- P. IVA: 01029990098
  - telefono: 019.886664
  - fax: 019.886665
  - e-mail: [info@satservizi.org](mailto:info@satservizi.org)
  - posta elettronica certificata: [sat.servizi@legalmail.it](mailto:sat.servizi@legalmail.it)
  - sito Web: <https://www.satservizi.org/>
  - Informativa Privacy: <https://www.satservizi.org/privacy-policy/>
  - e-mail del Responsabile della Protezione dei Dati: [sicurezzaprivacy@satservizi.org](mailto:sicurezzaprivacy@satservizi.org).

### 3.1 Raccolta e trasporto dei rifiuti urbani

La raccolta dei rifiuti urbani avviene con un sistema misto, in parte porta a porta ed in parte attraverso le isole ecologiche ad accesso controllato per le utenze domestiche, e con modalità porta a porta per le utenze non domestiche selezionate, produttrici di grandi quantità di rifiuto.

Le modalità di conferimento dei rifiuti sono descritte in modo dettagliato nell'opuscolo informativo ovvero nei Calendari specifici della raccolta comunale, disponibile sul sito web del Gestore (<https://satservizi.org/comune/albenga>) e presso lo sportello fisico.

Nel Calendario sono riportate le seguenti informazioni:

- frequenze, modalità e frazioni di rifiuti oggetto delle singole raccolte giornaliere;
- stagionalità dei servizi
- fascia oraria di esposizione dei rifiuti;
- orari e giorni di apertura del centro di raccolta.

Non ci sono variazioni in caso di festività, durante le quali il servizio viene svolto come programmato.

#### 3.1.1 Suddivisione del territorio e stagionalità dei servizi

Il territorio è diviso in due zone:

- Zona Urbana
- Frazioni

La stagionalità è divisa in:

- **Estate** dal 01/06 al 15/09
- **Inverno** dal 16/09 al 31/05

#### 3.1.2 Accesso con isole ecologiche ad accesso controllato – Zona Urbana

Il servizio è rivolto a tutte le utenze domestiche presenti nella zona urbana per la raccolta di carta, imballaggi in plastica e metalli, organico, vetro, e secco residuo.

Per le utenze delle frazioni sono invece presenti servizi di tipo porta a porta.

Ciascuna isola ecologica è composta da 5 contenitori chiusi con una chiave meccanica, uno per ciascuna delle 5 frazioni di rifiuto:

- Organico delle cucine, contenitore carrellato di colore marrone
- Carta, contenitore con bocca di conferimento di colore blu

- Imballaggi in plastica e metalli, contenitore con bocca di conferimento di colore giallo
- Vetro, contenitore con bocca di conferimento di colore verde
- Secco residuo, contenitore con bocca di conferimento di colore grigio

### Modalità di conferimento

E' possibile conferire i propri rifiuti aprendo le bocche di conferimento dei contenitori delle isole ecologiche con la propria chiave meccanica, consegnata in dotazione.

Il rifiuto organico deve essere conferito in sacchetti compostabili.

Il rifiuto secco residuo deve essere conferito in sacchetti di piccole/medie dimensioni.

Imballaggi in plastica e metallo, la carta ed il vetro devono essere conferiti sfusi nei contenitori dedicati.

Per conoscere le corrette modalità di conferimento dei rifiuti urbani al servizio di raccolta e trasporto, l'Utente può consultare le istruzioni presenti nel sito web di SAT (<https://satservizi.org/comune/albenga>) e consultare l'opuscolo dedicato al servizio.

Di seguito vengono sinteticamente specificate le principali informazioni sulla raccolta delle diverse frazioni di rifiuti urbani.

Si invita comunque alla consultazione delle istruzioni dettagliate di cui sopra.

#### Raccolta frazione organica:

Esposizione	il materiale va conferito all'interno dei sacchetti compostabili e biodegradabili nel contenitore con la bocca di conferimento di colore marrone.
Tipologia rifiuto	tutti i rifiuti biodegradabili scarto della preparazione del cibo e avanzi in generale, altri rifiuti biodegradabili come fazzoletti e tovaglioli di carta - filtri o fondi di caffè o the - fiori recisi - gusci d'uovo - lettiera di origine vegetale e compostabile- piccole potature di piante da interni o da terrazzo - terriccio di vasi – tappi in sughero

#### Raccolta carta e cartone

Esposizione	il materiale va conferito sfuso nel contenitore con la bocca di conferimento di colore blu.
Tipologia rifiuto	astucci e fascette in cartoncino – cartoni per bevande per latte, vino, succhi, panna tipo Tetra Pak – contenitori per uova in carta – fogli di carta – fotocopie – giornali - imballaggi in cartone ondulato – libri – opuscoli – quaderni – riviste – sacchetti di carta – scatole per alimenti - scatole per detersivi – scatole per scarpe

#### Raccolta imballaggi in plastica e metallo

Esposizione	il materiale va conferito sfuso nel contenitore con la bocca di conferimento di colore giallo.
Tipologia rifiuto	<p><b>Imballaggi in plastica:</b> bicchieri usa e getta - bottiglie per acqua e bibite – buste per alimenti – cellophane – contenitori per cosmetici – contenitori per uova in plastica - flaconi di shampoo – flaconi per detersivi – flaconi per detersivi – imballaggi in polistirolo – pellicole per alimenti – piatti usa e getta – retine per frutta e verdura – sacchetti per la pasta - vaschette dei salumi – vasetti per lo yogurt –vassoi in polistirolo.</p> <p><b>Acciaio:</b> bombolette spray - chiusure metalliche per vasetti di vetro - contenitori per pelati - lattine per bevande – scatolette tonno - tappi a corona.</p> <p><b>Alluminio:</b> bombolette spray - capsule e tappi per bottiglie di oli, vino, liquori e bibite - coperchi dello yogurt - foglio di alluminio da cucina - involucri per cioccolato - lattine per bevande – scatolette per alimenti - tubetti per conserve o prodotti di cosmetica - vaschette e contenitori per la conservazione ed il congelamento dei cibi.</p>

#### Raccolta rifiuto secco residuo

Esposizione	il materiale va conferito <u>all'interno di sacchetti</u> nel contenitore con la bocca di conferimento di colore grigio.
Tipologia rifiuto	In generale tutti i rifiuti che non hanno trovato collocazione nelle frazioni differenziate. P. es carta oleata o plastificata – CD, DVD - cocci di ceramica - giocattoli – indumenti rotti – lampadina ad incandescenza – lettiera sintetica – pannolini - assorbenti - rasoi - sacchetti per aspirapolvere – spugnette sintetiche – posate in plastica usa e getta - oggetti in plastica di piccole dimensioni diversi dagli imballaggi e diversi dai rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE).

#### Raccolta del vetro

Esposizione	il materiale va conferito sfuso nel contenitore con la bocca di conferimento di colore verde.
Tipologia di rifiuto	Contenitori in vetro, bottiglie e bicchieri, vasetti, flaconi, barattoli

#### Consegna delle attrezzature per la raccolta

SAT consegna all'avvio del servizio un KIT contenente, oltre all'opuscolo informativo, la chiave meccanica per l'apertura dei contenitori delle isole.

Il Gestore, in caso di nuova utenza, si impegna a consegnare il materiale per la raccolta entro:

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

- 10 giorni lavorativi dalla richiesta di attivazione presentata dal Cittadino al Comune qualora sia necessario alcun sopraluogo.

### **Lavaggio e disinfezione dei contenitori isole ecologiche**

SAT garantisce il lavaggio e la disinfezione dei contenitori delle isole ecologiche con le seguenti frequenze:

- periodo estivo:
  - Campane per secco residuo, plastica, carta, vetro: 2 lavaggi (1 lavaggio luglio, 1 lavaggio agosto)
  - Organico: ogni 15gg.
- periodo invernale:
  - Organico: 1/mese

### **3.1.3 Raccolta porta a porta per le utenze domestiche – Frazioni**

Per le utenze domestiche delle Frazioni è stato predisposto un sistema di raccolta porta a porta per le 5 tipologie di rifiuto:

- Carta – 1 volta alla settimana
- Imballaggi in plastica e metalli – 1 volta alla settimana
- Organico – 2 volte alla settimana in Inverno, 3 volte in Estate
- Vetro – 1 volta alla settimana
- Secco residuo – 1 volta alla settimana

I calendari di raccolta sono disponibili sul sito del gestore all'indirizzo <https://www.satservizi.org/comune/albenga>

Gli imballaggi in plastica e metalli vengono esposti nel sacco codificato di colore giallo in dotazione, gli altri rifiuti vanno esposti utilizzando l'apposito mastello in dotazione, come descritto nel calendario.

Il rifiuto organico deve essere contenuto in sacchi biodegradabili e inserito nel mastello marrone.

Il rifiuto secco residuo deve essere contenuto in sacchi plastica e inserito nel mastello grigio.

Carta e vetro devono essere conferiti sfusi nei contenitori.

Per le utenze servite dal porta a porta è prevista la consegna di una dotazione iniziale composta da tutti i contenitori per l'esposizione dei rifiuti, e di una dotazione annuale di 52 sacchi gialli per il conferimento degli imballaggi di plastica e di metalli, dotazione che può essere ritirata presso lo sportello fisico.

### **3.1.4 Raccolta porta a porta per le utenze non domestiche**

Per le utenze non domestiche selezionate per essere grandi produttori di rifiuto è attivo un sistema di porta a porta,

Frequenze settimanali per le utenze non domestiche selezionate del centro storico:

Rifiuto	Tutto l'anno
---------	--------------

Organico delle cucine	7
Carta	1
Imballaggi di plastica e metalli	5
Secco residuo	7
Imballaggi in vetro	4
Cartone	7
Cassette di legno o plastica	3

Frequenze settimanali per le altre utenze non domestiche selezionate:

Rifiuto	Estate	Inverno
Organico delle cucine	7	6
Carta	1	1
Imballaggi di plastica e metalli	3	3
Secco residuo	4	3
Imballaggi in vetro	2	2
Cartone	4	4
Cassette di legno o plastica	3	3

Frequenze settimanali per gli stabilimenti balneari

Rifiuto	Estate
Organico delle cucine	7
Carta	2
Imballaggi di plastica e metalli	7
Secco residuo	7
Imballaggi in vetro	4
Cartone	7
Cassette di legno o plastica	4

Tutti i contenitori dovranno essere ritirati all'interno delle proprie pertinenze una volta svuotati.

### 3.1.5 Altre raccolte sul territorio

SAT ha posizionato nel territorio del Comune:

- contenitori per la raccolta delle pile presso i negozi che vendono tali prodotti
- contenitori per la raccolta di farmaci scaduti presso le farmacie
- cassonetti per il conferimento di indumenti ed abiti usati
- contenitori per la raccolta dell'olio commestibile esausto (delle frittore)

sul sito sono contenute informazioni di dettaglio su tali raccolte:

<https://www.satservizi.org/comune/albenga>

---

### 3.1.6 Riparazione delle attrezzature per la raccolta

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

- tramite Servizio telefonico contattando il numero verde 800.966.156
- all'indirizzo di posta scrivendo: Servizi Ambientali Territoriali spa, via Tommaseo, 44 - 17047 Vado Ligure (SV)
- all'indirizzo di posta elettronica: [info@satservizi.org](mailto:info@satservizi.org)
- tramite sportello online e/o sportello fisico.

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

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

### 3.1.7 Centro di raccolta

Gli utenti possono conferire i propri rifiuti presso il Centro di Raccolta comunale di Albenga – ex Caserma Aldo Turinetta, Strada Statale 582.

Gli orari di apertura del centro di raccolta sono riportati nel Calendario di raccolta comunale e comunque reperibili sul sito web di SAT (<https://www.satservizi.org/comune/albenga>) o richiedibili tramite numero verde.

L'accesso al Centro è consentito all'intestatario della tassa rifiuti che dovrà presentare un documento di identità in corso di validità; l'intestatario della tassa rifiuti può delegare un altro privato cittadino compilando il modulo di delega, modulo disponibile sul sito SAT.

Le attività commerciali possono accedere al centro di raccolta esclusivamente con mezzi iscritti all'albo nazionale dei gestori ambientali, così come previsto dalla normativa vigente.

Le attività commerciali, per accedere al centro di raccolta dovranno seguire le indicazioni specifiche riportate nella sezione specifica del sito web dedicato alle aziende.

Si rammenta inoltre che, per motivi di sicurezza, non è possibile accedere al centro di raccolta indossando calzature aperte come sandali o ciabatte.

Tutti gli utenti potranno conferire i propri rifiuti urbani che non è stato possibile conferire all'ordinario sistema di raccolta, quali oli alimentari, cartoni, plastica, ingombranti in generale, rifiuti di apparecchiature elettroniche (RAEE), legno, sfalci, potature, metalli.

La lista completa e dettagliata dei rifiuti che è possibile conferire è disponibile sul sito SAT <https://www.satservizi.org/comune/albenga>.

### 3.1.8 Servizio ritiro su chiamata

SAT, su indicazione dell'Ente Territorialmente Competente, garantisce all'Utente il ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio a fronte del pagamento di un prezzo a titolo di rimborso spese per le

attività di trasporto.

Nella tabella di seguito vengono sinteticamente specificate le principali informazioni sul servizio.

### Servizio di ritiro ingombranti

Frequenza	Servizio su prenotazione, garantito a pagamento, limitato al conferimento di 5 pezzi per ogni ritiro
Esposizione	A bordo strada
Tipologia rifiuto	Rifiuti metallici – rifiuti ingombranti – RAEE (rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche) – frigoriferi e congelatori - rifiuti legnosi
Note	Tutti questi rifiuti possono essere anche essere conferiti gratuitamente presso il centro di raccolta

L'Utente può prenotare il servizio:

- tramite Servizio telefonico contattando il numero verde 800.966.156
- scrivendo all'indirizzo di posta elettronica: [info@sat SERVIZI.ORG](mailto:info@sat SERVIZI.ORG)
- tramite sportello online e/o sportello fisico.

Il Gestore si impegna ad eseguire la prestazione richiesta entro un tempo massimo di 15 giorni lavorativi dalla richiesta dell'Utente.

### 3.1.9 Recupero dei servizi

Qualora il servizio di raccolta non venga effettuato puntualmente rispetto a quanto riportato nel *Programma delle attività di raccolta e trasporto*, ovvero nel Calendario della raccolta comunale, SAT garantisce il proprio impegno ad intervenire per sopperire al mancato servizio non oltre le:

- 24 ore per la raccolta domiciliare;

per la raccolta stradale e di prossimità:

- 24 ore ove nelle zone di pregio e/o a elevata densità abitativa e/o in periodi dell'anno con elevata affluenza turistica e, in ogni caso, per la frazione organica nei mesi di giugno, luglio e agosto;
- 72 ore nelle zone con media o bassa intensità abitativa e per le altre frazioni, inclusa la frazione organica nei restanti mesi dell'anno.

### 3.1.10 Disservizi

Eccetto il caso di mancato servizio per non conformità del rifiuto esposto (§**Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.**), in caso di mancato o incompleto svolgimento del servizio di raccolta che provochi disagi all'Utente o interruzioni del servizio<sup>1</sup> - senza, tuttavia, generare

<sup>1</sup> Ovvero di servizio non puntualmente svolto rispetto al *Programma delle attività di raccolta e trasporto* e non recuperato entro le tempistiche indicate al §**Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.**

---

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

- contattando il Servizio telefonico al numero verde **800.966.156**
- scrivendo all'indirizzo di posta elettronica: [info@satservizi.org](mailto:info@satservizi.org)
- scrivendo all'indirizzo di posta ordinaria: Servizi Ambientali Territoriali spa, via Tommaseo, 44 - 17047 Vado Ligure (SV)
- tramite sportello online e/o sportello fisico.

SAT si impegna a garantire la risoluzione del disservizio:

- entro 5 giorni dalla segnalazione ricevuta qualora l'intervento di risoluzione non preveda alcun sopralluogo;
- entro 10 giorni dalla segnalazione ricevuta qualora l'intervento di risoluzione necessiti di un sopralluogo.

### 3.1.11 Pronto Intervento

SAT mette a disposizione dei cittadini il numero verde di Pronto Intervento dedicato esclusivamente alle segnalazioni di situazioni che possono generare PERICOLO inerenti il servizio, laddove si configurino criticità in tema di sicurezza per le persone e/o degrado o che impattano sulle condizioni igienico-sanitarie:

**800.078.528**

Il numero è gratuito e raggiungibile 24 ore su 24 – sia da rete fissa che da rete mobile.

In particolare, contattando tale numero verde gli Utenti/Cittadini possono attivare richieste di Pronto Intervento afferenti alle seguenti casistiche:

- a) 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 impattano sulle condizioni igienico-sanitarie;
- b) 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 quanto concerne le richieste di pronto intervento riguardanti la rimozione dei rifiuti stradali in seguito a incidenti, laddove ostacolano la normale viabilità o creino situazioni di pericolo, occorre contattare il Comando di Polizia Municipale al numero 0182/544444.

SAT si impegna ad intervenire tempestivamente per risolvere ogni richiesta di Pronto Intervento raggiungendo il luogo d'intervento entro 4 ore dalla ricezione della richiesta e, qualora sia necessario procedere alla caratterizzazione dei rifiuti abbandonati ai fini della loro rimozione, procederà entro quattro (4) ore dall'arrivo sul luogo della chiamata alla messa in sicurezza ed al confinamento dell'area, garantendo la protezione di ambiente e/o persone e/o cose. In tal caso il Gestore si impegna a rimuovere i rifiuti entro quindici (15) giorni lavorativi dalla messa in sicurezza dell'area.

---

## 3.2 Spazzamento e lavaggio delle strade

L'attività di spazzamento è finalizzata alla pulizia e igiene del suolo su alcune aree del territorio comunale, il tutto come indicato nel *Programma delle attività di spazzamento e lavaggio* disponibile sul sito web di SAT (<https://www.satservizi.org/comune/albenga>) e/o presso lo sportello fisico.

Nel *Programma delle attività di spazzamento e lavaggio* sono descritte, per ciascuna strada e area mercatale, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività ed eventuali divieti di sosta attivi.

SAT svolge l'attività integrando interventi manuali e meccanici garantendo in particolare:

- la pulizia stradale meccanizzata, mediante autospazzatrici aspiranti;
- spazzamento manuale di marciapiedi, parcheggi, sedi e banchine stradali, pulizia delle caditorie stradali e rimozione di deiezioni canine;
- svuotamento dei cestini stradali porta rifiuti e/o per deiezioni canine e sostituzione dei sacchetti;
- raccolta foglie, mediante autospazzatrici o mezzi aspiratori;
- pulizia a seguito di feste popolari o altre manifestazioni;
- pulizia dei parchi e giardini presenti sul territorio comunale (escluse le attività di pulizia pre e post sfalcio delle aree verdi) e rimozione di foglie caduche;
- pulizia delle aree comunali adibite a mercato con frequenza settimanale effettuando la raccolta, il trasporto ed il recupero dei rifiuti prodotti dagli ambulanti;
- lavaggio dei portici e marciapiedi

### 3.2.1 Recupero dei servizi

Qualora il servizio di lavaggio e spazzamento delle strade non venga effettuato puntualmente rispetto a quanto riportato nel *Programma delle attività di lavaggio e spazzamento SAT* garantisce il proprio impegno ad intervenire per sopperire al mancato servizio non oltre le:

- 24 ore ove nelle zone di pregio e/o a elevata densità abitativa e/o in periodi dell'anno con elevata affluenza turistica e, nelle aree adibite a particolari utilizzi, come mercati ed eventi;
- 2 giorni lavorativi negli altri contesti e per frequenze programmate quindicinali ovvero entro 3 giorni lavorativi per frequenze mensili.

A risoluzione di danni che pregiudichino il conferimento, SAT si impegna ad intervenire in 48/72 ore dalla segnalazione.

## 3.3 Reclami e richieste scritte di informazione

### 3.3.1 Come presentare un reclamo

---

L'Utente può presentare un reclamo scritto a SAT relativo alle attività di raccolta e trasporto rifiuti e di lavaggio e spazzamento delle strade attraverso le seguenti modalità:

- compilando ed inviando online il modulo sul sito web del Gestore (<https://www.satservizi.org/dillo-a-sat/>)
- scaricando il modulo dedicato, disponibile sul sito web del Gestore (<https://www.satservizi.org/dillo-a-sat/>) o disponibile presso lo sportello fisico. Una volta compilato, il modulo deve essere inviato a SAT tramite uno dei seguenti canali:
  - all'indirizzo postale: Servizi Ambientali Territoriali spa, via Tommaseo, 44 - 17047 Vado Ligure (SV)
  - all'indirizzo di posta elettronica: [info@satservizi.org](mailto:info@satservizi.org)
  - al numero di fax: 019.886665

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

- nome, cognome e codice fiscale;
- recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica a cui inoltrare la risposta;
- servizio a cui si riferisce il reclamo (raccolta e trasporto oppure lavaggio e spazzamento delle strade);
- codice Utente (indicato sulla bolletta TARI);
- indirizzo e codice utenza (indicato sulla bolletta TARI).

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

### **3.3.2 Come presentare una richiesta scritta di informazioni**

L'Utente può presentare a SAT richieste scritte di informazioni inviandole tramite uno dei seguenti canali:

- compilando il modulo on line sul sito web del gestore (<https://www.satservizi.org/dillo-a-sat/>)
- all'indirizzo postale: Servizi Ambientali Territoriali Spa, via Tommaseo, 44 - 17047 Vado Ligure (SV)
- all'indirizzo di posta elettronica: [info@satservizi.org](mailto:info@satservizi.org)
- al numero di fax: 019.886665

SAT si impegna a rispondere alla richiesta di informazioni con risposte motivate, complete, chiare e comprensibili entro 30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta stessa.