

CONSIGLIO DI BACINO "BRENTA PER I RIFIUTI"

AZIENDA S.E.S.A. S.p.A.

Comune di MAROSTICA

**CARTA DELLA QUALITÀ
DEL SERVIZIO INTEGRATO DI
GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI**

In vigore dal 01/01/2023

SOMMARIO

SEZIONE 1 – INTRODUZIONE.....	4
1.1.OGGETTO, AMBITO DI APPLICAZIONE E VALIDITÀ	4
1.2.PRESENTAZIONE DEI GESTORI.....	5
1.2.1 SERVIZIO DI GESTIONE DELLA TARI.....	5
COMUNE DI MAROSTICA	5
1.2.2 SERVIZIO DI GESTIONE DELLA RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI E DELLA PULIZIA DELLE STRADE.....	5
Azienda S.E.S.A. S.p.A.....	5
SEZIONE 2 - PRINCIPI FONDAMENTALI.....	6
2.1.EGUAGLIANZA	6
2.2.IMPARZIALITÀ	7
2.3.CONTINUITÀ.....	7
2.4.PARTECIPAZIONE.....	8
2.5.EFFICIENZA ED EFFICACIA.....	8
2.6.CORTESIA	8
2.7.CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ DEI MESSAGGI	8
2.8.SICUREZZA E RISPETTO DELL'AMBIENTE E DELLA SALUTE.....	8
2.9.PRIVACY.....	9
2.10. TRASPARENZA	9
SEZIONE 3 - MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI	9
3.1.SERVIZI DI RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI - GESTORE S.E.S.A S.p.A.	9
3.2.SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DEL SUOLO PUBBLICO - GESTORE S.E.S.A. S.p.A.	10
3.3.GESTIONE DELLA TARI E RAPPORTO CON I CONTRIBUENTI - GESTORE Comune di MAROSTICA	10
SEZIONE 4 – OBBLIGHI E STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO	11
4.1.POSIZIONAMENTO DELLA GESTIONE NELLA MATRICE DEGLI SCHEMI REGOLATORI 11	
4.2.OBBLIGHI DI SERVIZIO PER LA GESTIONE DELLA TARI.....	11
4.3.OBBLIGHI DI SERVIZIO PER LA RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI E LA PULIZIA DEL SUOLO.....	12
SEZIONE 5 – STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DELLA TARI	13
5.1.MODALITÀ DI ATTIVAZIONE DELL'UTENZA TARI.....	13
5.2.MODALITÀ PER LA VARIAZIONE O CESSAZIONE DELL'UTENZA TARI	14
5.3.RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI PER SERVIZIO TARI.....	15

5.4. INOLTRO AL GESTORE DEI SERVIZI DI RACCOLTA DEI RIFIUTI E DELLO SPAZZAMENTO DELLE RICHIESTE E DEI RECLAMI	16
5.5. MODALITÀ E PERIODICITÀ DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI.....	16
SEZIONE 6 – STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI E SPAZZAMENTO.....	17
6.1. MODALITÀ DI RITIRO/CONSEGNA CONTENITORI.....	17
6.2. SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA E MODALITÀ DI OTTENIMENTO DI TALI SERVIZI ..	18
6.3. RECLAMI E RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI PER IL SERVIZIO RACCOLTA E SPAZZAMENTO	18
6.4. INTERVENTI PER DISSERVIZI E PER RIPARAZIONE/SOSTITUZIONE DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE	18
6.5. CONTINUITA' E REGOLARITA' DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E SPAZZAMENTO.....	19
Allegato A - TABELLE RIASSUNTIVE	20

SEZIONE 1 – INTRODUZIONE

1.1. OGGETTO, AMBITO DI APPLICAZIONE E VALIDITÀ

La Carta della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani rappresenta il documento volto alla tutela dei diritti dei consumatori, con il quale ogni ente erogatore di servizi assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza.

Con Deliberazione 15/2022/R/RIF del 18 gennaio 2022 l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: ARERA) integra la disciplina precedente pubblicando il Testo unico per la regolazione della Qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (di seguito: TQRIF) dove all'art. 5 dispone l'adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani.

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

La Carta della qualità:

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

Inoltre:

- indica il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori
- contiene, con riferimento a ciascun servizio, l'indicazione degli obblighi di servizio, degli indicatori e relativi standard di qualità contrattuale e tecnica previsti dall'Autorità, nonché degli standard ulteriori o migliorativi previsti dall'Ente territorialmente competente.

La Carta della qualità di gestione dei rifiuti urbani, approvata dal Consiglio di Bacino Padova Centro, è applicata dai gestori per il servizio erogato nel territorio di competenza, ed è stata emessa in adempimento alla normativa vigente.¹

La presente Carta della qualità ha validità a decorrere dal 01/01/2023 fino al 31/12/2025, decorrenza del primo periodo regolatorio 2022-25 definito dall'Autorità (ARERA).

Potrà essere aggiornata in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative del servizio, all'adozione di standard migliorativi, a nuove esigenze manifestate dall'Autorità o dal

¹ - Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- Legge 14 novembre 1995, n. 481 "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";
- Art. 11 comma 2 legge 30 luglio 1999 n. 286, come modificato dal D.Lgs.150/2009 "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.
- Decreto del Presidente della Repubblica del 27 aprile 1999, n. 158 (Regolamento recante norme per la elaborazione del metodo normalizzato per la definizione della tariffa rifiuti);
- Decreto legislativo n. 152 del 3 aprile 2006 "Norme in materia ambientale", parte quarta "Norme in materia di gestione dei rifiuti e di bonifica dei siti inquinati";
- Legge n. 244/2007 (legge finanziaria per il 2008) art. 2 comma 461;
- Legge 27 dicembre 2017, n. 205 (legge finanziaria per il 2018) art. 1 comma 527;
- Deliberazione ARERA 15/2022/R/RIF del 18 gennaio 2022;
- Legge Regionale del Veneto n°52 del 31/12/2012.

Consiglio di Bacino “Brenta per i rifiuti”.

La Carta approvata è disponibile e liberamente scaricabile dai siti internet dei gestori.

1.2. PRESENTAZIONE DEI GESTORI

1.2.1 SERVIZIO DI GESTIONE DELLA TARI

COMUNE DI MAROSTICA

a) Chi siamo

Il Comune è strutturato per settori, della gestione della TARI si occupa il Settore Tributi afferente all'area 2 – Servizi finanziari e risorse umane. All'ufficio Ambiente dell'area VIII – Patrimonio, Ambiente e Verde pubblico – sono demandati i compiti correlati con la dotazione dei contenitori utilizzati per la raccolta differenziata (consegna/riconsegna/sostituzione presso la struttura comunale o, per le attività non domestiche e condominiali, la consegna/ritiro/sostituzione a domicilio dell'utenza).

b) Servizi erogati

Nell'ambito della gestione dei rifiuti urbani, oggetto della presenta Carta della qualità, il Comune si occupa delle seguenti attività: il servizio di gestione delle tariffe e rapporto con i contribuenti e sostituzione/ritiro/consegna dei contenitori per la raccolta differenziata.

c) Certificazioni e Sistema Qualità

Il Comune non ha adottato certificazioni di qualità.

1.2.2 SERVIZIO DI GESTIONE DELLA RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI E DELLA PULIZIA DELLE STRADE

Azienda S.E.S.A. S.p.A.

a) Chi siamo

S.E.S.A. S.p.A. è una società per azioni a capitale misto (pubblico e privato), il cui socio di maggioranza è il Comune di Este, che si occupa di raccolta, trasporto, selezione, trattamento, recupero e smaltimento di rifiuti solidi urbani ed assimilati, produzione di compost di qualità e recupero energetico da biomasse con produzione di energia elettrica e termica, progettazione e sviluppo impiantistica, costruzione e conduzione impianti.

b) Servizi erogati

Nell'ambito della gestione dei rifiuti urbani, oggetto della presente Carta della qualità, l'azienda S.E.S.A. S.p.A. si occupa delle seguenti attività:

1. il servizio di raccolta e di trasporto dei rifiuti urbani;
2. il servizio di spazzamento strade, piazze ed aree pubbliche;
3. avvio al recupero o allo smaltimento dei rifiuti raccolti, ad eccezione del rifiuto secco indifferenziato, dei RAEE, delle pile e batterie e dell'abbigliamento.

c) Certificazioni e Sistema Qualità

L'azienda opera con costante orientamento a eccellenza del servizio, centralità del cliente e sostenibilità. Questa attitudine è testimoniata anche dalle certificazioni:

- UNI EN ISO 9001:2015
- UNI EN ISO 14001:2015
- UNI EN ISO 45001:2018
- CERTIFICAZIONE DELLA TRACCIABILITÀ E DELLA SOSTENIBILITÀ DEL BIOMETANO
- REGISTRAZIONE EMAS
- MARCHIO DI QUALITÀ CIC
- QUALIFICAZIONE ESECUZIONE LAVORI PUBBLICI - SOA

Tutte le certificazioni possono essere scaricate tramite il link www.sesaeste.it/certificazioni/

SEZIONE 2 - PRINCIPI FONDAMENTALI

2.1. EGUAGLIANZA

I gestori, nell'erogazione del servizio, si impegnano al rispetto del principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi.

Nell'erogazione del servizio non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica e condizioni socioeconomiche.

Viene, inoltre, 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.

I gestori si impegnano a prestare una 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 ogni 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);
- ridurre al minimo, per quanto possibile, l'attesa agli sportelli fisici ove presenti 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.

2.2. IMPARZIALITÀ

I gestori hanno l'obbligo di ispirare 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.

2.3. CONTINUITÀ

I gestori forniscono un servizio continuo, regolare e senza interruzioni secondo le modalità previste.

In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, il gestore deve intervenire per risolvere nel più breve tempo possibile il problema, adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile, provvedere, a richiesta, a fornire agli stessi tempestive informazioni sulle motivazioni e la durata del disservizio e garantire le prestazioni indispensabili per la tutela della salute e della sicurezza dell'utente.

La mancanza di servizio può essere imputabile solo a:

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

2.4. PARTECIPAZIONE

I gestori garantiscono sempre la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, che per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori.

L'utente può produrre reclami, memorie e documenti; prospettare osservazioni, cui il gestore è tenuto a dare riscontro.

L'utente ha comunque diritto di accedere ai documenti ed alle informazioni detenuti dal gestore rispetto ai quali l'utente medesimo vanta un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è chiesto l'accesso, ai sensi di quanto stabilito dagli artt. 22 e ss. della Legge 7 agosto 1990 n. 241 recante "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi" e s.m.i.. Le modalità di esercizio del diritto di accesso sono regolate dall'art. n. 25 della medesima Legge e possono essere esercitate indirizzando l'istanza alla casella elettronica certificata del Gestore.

2.5. EFFICIENZA ED EFFICACIA

Il servizio è erogato in modo da garantirne l'efficienza e l'efficacia nell'ottica del miglioramento continuo, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.

2.6. CORTESIA

I gestori garantiscono all'utente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo. A tal fine i dipendenti sono tenuti ad agevolare l'utente nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi, ad impegnarsi a soddisfare, ove possibile, le sue richieste.

2.7. CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ DEI MESSAGGI

I gestori, nel redigere qualsiasi messaggio nei confronti degli utenti, pongono la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli stessi.

2.8. SICUREZZA E RISPETTO DELL'AMBIENTE E DELLA SALUTE

Il gestore garantisce l'attuazione di un sistema di gestione della qualità, tendente al miglioramento continuo delle prestazioni, che assicuri la soddisfazione delle legittime esigenze ed aspettative degli utenti.

Il gestore garantisce l'attuazione di un sistema di gestione ambientale, assicurando, per quanto connesso all'attività del servizio di gestione dei rifiuti urbani, il miglioramento continuo, la conformità alle norme di settore, la prevenzione e la riduzione integrate dell'inquinamento.

Il gestore nello svolgimento del servizio e di ogni attività garantisce, nei limiti delle proprie competenze, la tutela della salute e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori, nonché la salvaguardia dell'ambiente.

Il gestore è tenuto a rispettare, anche per quanto attiene gli appalti, le leggi che disciplinano le attività in tali settori, con particolare riguardo al D. Lgs. 9 aprile 2008, n. 81 in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro.

Resta comunque dovere civico e responsabilità degli utenti contribuire alla qualità del servizio adottando comportamenti rispettosi dell'ambiente e del pubblico decoro.

2.9. PRIVACY

I gestori si impegnano a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del D. Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali", come modificato da ultimo dal D.lgs. 101/2018 di adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016. In particolare, i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere al gestore la corretta erogazione del servizio e sugli stessi sono effettuate le operazioni necessarie a tal fine, quali raccolta, registrazione, conservazione, consultazione, modificazione, raffronto, cancellazione e qualunque altra operazione tra quelle previste dal codice privacy. Ferme restando le comunicazioni effettuate in esecuzione di obblighi di legge, i dati personali potranno essere comunicati, nella misura necessaria e sufficiente all'espletamento di alcune fasi delle attività sopra menzionate e, conseguentemente, trattati solo a tali fini dagli altri soggetti quali: società controllate dal gestore, banche, istituti di credito, studi legali, società di recupero crediti, società di assicurazione del credito, aziende che operano nel settore dei trasporti, consulenti e liberi professionisti, fornitori di servizi amministrativi funzionali alla gestione informatizzata della banca dati e dei rapporti con i contribuenti, soggetti titolati ad elevare sanzioni amministrative secondo quanto previsto dalla normativa in materia. I dati anagrafici o contabili potranno essere comunicati alle Autorità che ne facessero richiesta per l'espletamento delle attività ad esse attribuite per legge, quale ad esempio l'Amministrazione finanziaria. I trattamenti saranno effettuati con l'ausilio di mezzi elettronici nonché eventualmente in forma cartacea da soggetti, interni ed esterni al Gestore, dallo stesso autorizzati e formalmente incaricati ed a tal fine identificati, istruiti e resi edotti dei vincoli imposti dalla legge. Ogni interessato potrà sempre esercitare i diritti di cui agli artt.15-16-17-18-20- 21 del Capo III del regolamento (UE) 2016/679.

Tali diritti e la facoltà di revoca del consenso potranno essere esercitati dagli utenti tramite mail.

2.10. TRASPARENZA

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

SEZIONE 3 - MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

3.1. SERVIZI DI RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI - GESTORE S.E.S.A S.p.A.

I rifiuti urbani vengono raccolti con diverse modalità in funzione delle caratteristiche

insediative e urbanistiche (centri storici, aree residenziali, zone produttive/artigianali, frazioni, case sparse ecc.), del reticolo stradale e della accessibilità ai mezzi di servizio, della disponibilità di idonei spazi in area pubblica per la collocazione dei contenitori, degli obiettivi di raccolta differenziata e, infine, della pianificazione prevista.

Nel Comune di Marostica è attivo un sistema di raccolta rifiuti, basato su diverse modalità.

I sistemi principali sono:

- raccolta domiciliare (detta porta a porta)
- raccolta domiciliare a chiamata programmata ingombranti
- raccolta dedicata pannolini e pannoloni
- guardiania e trasporto da centro di raccolta
- raccolta pile, farmaci, pulizia mercati e manifestazioni

Nel sito web www.comune.marostica.vi.it/it e nell'app Municipium sono indicate le modalità specifiche adottate nelle diverse zone, il calendario delle raccolte, ecc.

3.2. SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DEL SUOLO PUBBLICO - GESTORE S.E.S.A. S.p.A.

Il gestore effettua la pulizia di suolo pubblico, strade, piazze, marciapiedi, piste ciclabili secondo le tempistiche fissate dal Comune.

I servizi sono organizzati in base a programmi prestabiliti sulla base del Contratto di Servizio assicurando una diversa frequenza a seconda delle esigenze territoriali.

Il servizio prevede principalmente

- spazzamento meccanizzato
- svuotamento dei cestini
- raccolta foglie

3.3. GESTIONE DELLA TARI E RAPPORTO CON I CONTRIBUENTI - GESTORE Comune di MAROSTICA

Le attività svolte relativamente alla gestione delle tariffe ed il rapporto con i contribuenti comprendono le attività amministrative relative agli adempimenti normativi relativi alla Tassa sui Rifiuti, quali le attività di gestione ordinaria, accertamento e riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento). Viene garantita la gestione del rapporto con i contribuenti anche mediante sportelli dedicati o il numero telefonico 0424 479222/479223, dove il contribuente può trovare:

- assistenza e supporto amministrativo per tutti gli adempimenti previsti legati alla Tari,
- la possibilità di ricevere approfondimenti e spiegazioni in merito ai documenti di riscossione emessi,
- richiedere rateizzazioni e revisione di quanto ricevuto nel rispetto della normativa vigente.

Le attività svolte a supporto di tale gestione prevedono:

- la gestione della banca dati i contribuenti e delle utenze,
- il monitoraggio dei crediti e del contenzioso, con le relative attività legate al recupero,
- gli adeguamenti normativi per le attività che lo richiedano.

Nel sito web www.comune.marostica.vi.it/it sono indicate le modalità di calcolo delle tariffe, le istruzioni per i pagamenti e per l'accesso alle agevolazioni, inoltre sono scaricabili i moduli per le diverse pratiche.

SEZIONE 4 – OBBLIGHI E STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

4.1. POSIZIONAMENTO DELLA GESTIONE NELLA MATRICE DEGLI SCHEMI REGOLATORI

Nella definizione della regolazione della qualità del servizio, ARERA ha introdotto una matrice a quattro schemi regolatori, prevedendo obblighi di servizio e standard generali di qualità differenziati in relazione allo Schema regolatorio di appartenenza della gestione comunale. Lo schema di appartenenza è stato individuato dal Consiglio di bacino “Brenta per i rifiuti” con la Delibera n. 5 del 30 marzo 2022, sulla base del livello qualitativo di partenza di ciascuna gestione.

Per il Comune di MAROSTICA il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori è:

Schema I – LIVELLO QUALITATIVO MINIMO

Nei capitoli seguenti vengono esposti nel dettaglio gli standard di qualità applicati che i gestori si impegnano a rispettare.

4.2. OBBLIGHI DI SERVIZIO PER LA GESTIONE DELLA TARI

Il gestore della Tari e del rapporto con i contribuenti, sulla base del posizionamento individuato dal Consiglio di bacino “Brenta per i rifiuti”, deve rispettare i seguenti obblighi di servizio previsti da ARERA nel Testo unico per la regolazione della Qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF).

OBBLIGHI DI SERVIZIO	Schema I
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio	Sì
Modalità di attivazione del servizio	Sì
Modalità per la variazione e cessazione del servizio	Sì
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati	Sì

Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e <i>online</i>	Non applicato
Obblighi di servizio telefonico	Sì
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti	Sì

Per i servizi di gestione delle tariffe e rapporto con i contribuenti il Comune di MAROSTICA mette a disposizione:

- Servizio telefonico: 0424 479222 - 479223 a cui l'utente può rivolgersi, (sia da telefono fisso che da mobile)
- Sportello fisico: previo appuntamento telefonico, è possibile rivolgersi allo sportello fisico per reclami e informazioni relativi al servizio TARI, richieste di rettifica e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di attivazione, variazione, e cessazione del servizio. Lo sportello fisico è situato in via L. Tempesta, 17 a Marostica i giorni e gli orari di apertura sono consultabili al sito www.comune.marostica.vi.it/it seguendo la voce Uffici – Area 2 Servizi finanziari e risorse umane.

Il Comune di Marostica, sta inoltre implementando un servizio, che sarà reso disponibile a breve nel quale vi sarà l'utilizzo in maniera integrata fra loro dei punti di contatto telefonico/fisico e on line tramite portale WEB accessibile con SPID con la possibilità di aprire e gestire tutte le pratiche regolate da TQRIF.

4.3. OBBLIGHI DI SERVIZIO PER LA RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI E LA PULIZIA DEL SUOLO

Il gestore dei servizi di raccolta dei rifiuti urbani e di spazzamento e pulizia del suolo pubblico, sulla base del posizionamento individuato dal Consiglio di bacino "Brenta per i rifiuti", deve rispettare i seguenti obblighi di servizio previsti da ARERA nel Testo unico per la regolazione della Qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF).

OBBLIGHI DI SERVIZIO	Schema I
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio	Sì
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni sullo specifico servizio svolto	Sì
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online	Non applicato
Obblighi di servizio telefonico	Sì
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi	Sì
Obblighi in materia di disservizi	Sì
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità (tutto porta a porta)	Sì
Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto (calendario annuale distribuito all'utenza e disponibile sul sito istituzionale e nell'app Municipium)	Sì
Nelle gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, predisposizione di un Piano di controlli	Non applicato

periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità	
Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto	Non applicato
Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade	Sì
Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade	Non applicato
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani	Sì

Per i servizi di raccolta e spazzamento il gestore S.E.S.A. S.p.A. mette a disposizione:

- Servizio telefonico: **800 969853** numero verde totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile. A tale numero l'utente può richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata,

Oltre a quanto sopra elencato, tramite il servizio telefonico, e il sito l'utente può ottenere informazioni e istruzioni in merito a:

- a) frequenza, giorni e orari delle raccolte e dello spazzamento delle strade per le zone di interesse;
- b) elenco dettagliato e aggiornato di tutti i rifiuti conferibili ed eventuale calendario dei ritiri istituito dal gestore e consegnato dallo stesso all'indirizzo delle varie utenze;
- c) descrizione delle corrette modalità di conferimento;
- d) ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri di raccolta ed elenco dei rifiuti conferibili;
- e) eventuali agevolazioni tariffarie per l'autocompostaggio e modalità per l'ottenimento della compostiera) presso l'Ufficio Tributi
- g) ulteriori suggerimenti per ridurre la produzione di rifiuti.

Il Gestore S.E.S.A. S.p.A. predispone inoltre un calendario delle attività di raccolta dei rifiuti urbani da cui è possibile evincere su base giornaliera, la data prevista per lo svolgimento dell'attività e la frazione di rifiuto oggetto di raccolta.

Il calendario è consultabile sul sito www.sesaeste.it.

Il Gestore S.E.S.A. S.p.A. ha predisposto sulla base delle indicazioni contenute nel Contratto di servizio un Programma delle attività di spazzamento da cui è possibile evincere, per ciascuna strada e area mercatale, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività.

SEZIONE 5 – STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DELLA TARI

5.1. MODALITÀ DI ATTIVAZIONE DELL'UTENZA TARI

La richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata dal contribuente compilando in tutte le sue parti l'apposito modulo reperibile presso lo sportello fisico o sul sito

www.comune.marostica.vi.it/it seguendo la voce Modulistica – Modulistica Tributi.

Il modulo va trasmesso al Comune di Marostica mediante uno dei seguenti canali:

- Pec: protocollo.comune.marostica.vi@pecveneto.it (*utilizzabile da qualsiasi indirizzo di posta elettronica, anche non certificato*)
- Mail ordinaria: tributi@comune.marostica.vi.it
- Posta ordinaria: Comune di Marostica – via L. Tempesta, 17 – 36063 Marostica (VI)
- Sportello fisico: Via L. Tempesta, 17 – MAROSTICA. I giorni e gli orari di apertura sono disponibili al sito www.comune.marostica.vi.it/it seguendo la voce Uffici – Area 2 Servizi finanziari e risorse umane. È necessario prendere appuntamento chiamando il numero 0424 479222/479223.

Il Comune di Marostica sta inoltre implementando un servizio, che sarà reso disponibile a breve nel quale vi sarà l'utilizzo in maniera integrata fra loro dei punti di contatto telefonico/fisico e on line tramite portale WEB accessibile con SPID con la possibilità di aprire e gestire tutte le pratiche regolate da TQRIF.

Il Comune formula in modo chiaro e comprensibile la risposta alle richieste di attivazione del servizio, la risposta avviene mediante la modalità indicata dal contribuente nel modulo di attivazione.

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

Il tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio è pari a trenta (30) giorni lavorativi.

Il tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente da parte dell'Ufficio Tributi del Comune e la data di invio della risposta scritta che deve essere conforme a quanto prescritto.

5.2. MODALITÀ PER LA VARIAZIONE O CESSAZIONE DELL'UTENZA TARI

Le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere inviate al Comune di Marostica compilando in tutte le sue parti l'apposito modulo reperibile presso lo sportello fisico o sul sito www.comune.marostica.vi.it/it seguendo la voce Modulistica – Modulistica Tributi. Il modulo va trasmesso al Comune di Marostica mediante uno dei seguenti canali:

- Pec: protocollo.comune.marostica.vi@pecveneto.it (*utilizzabile da qualsiasi indirizzo di posta elettronica, anche non certificato*);
- Mail ordinaria: tributi@comune.marostica.vi.it
- Posta ordinaria: Comune di Marostica – via L. Tempesta, 17 – 36063 Marostica (VI)
- Sportello fisico: Via L. Tempesta, 17 – MAROSTICA i giorni e gli orari di apertura sono disponibili al sito www.comune.marostica.vi.it/it seguendo la voce Uffici – Area 2 Servizi

finanziari e risorse umane. È necessario prendere appuntamento chiamando il numero 0424 479222/479223.

Il Comune di Marostica sta inoltre implementando un servizio, che sarà reso disponibile a breve nel quale vi sarà l'utilizzo in maniera integrata fra loro dei punti di contatto telefonico/fisico e on line tramite portale WEB accessibile con SPID con la possibilità di aprire e gestire tutte le pratiche regolate da TQRIF.

Il Comune formula in modo chiaro e comprensibile la risposta alle richieste di variazione/cessazione del servizio, la risposta avviene mediante la modalità indicata dall'utente nel modulo di variazione/cessazione.

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

Le richieste di cessazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la cessazione se la relativa richiesta è presentata entro il termine previsto, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine.²

Il tempo di risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio è: pari a trenta (30) giorni lavorativi.

Il tempo di risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente da parte del Comune e la data di invio della risposta scritta che deve essere conforme a quanto prescritto.

² In deroga a quanto disposto dal presente paragrafo, gli effetti delle richieste di variazione di cui all'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06, decorrono dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello della comunicazione

5.3. RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI PER SERVIZIO TARI

Il Comune mette a disposizione presso gli sportelli fisici o sul sito www.comune.marostica.vi.it/it il modulo per il reclamo scritto e per la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati.

È fatta salva la possibilità per l'utente di inviare al gestore il reclamo scritto, ovvero la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, senza utilizzare il modulo di cui al precedente punto, purché la comunicazione contenga almeno gli stessi campi obbligatori ivi riportati.

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

Il tempo di risposta motivata al reclamo scritto è: pari a trenta (30) giorni lavorativi.
Il tempo di risposta motivata alle richieste scritte di informazioni è: pari a trenta (30) giorni lavorativi.

Il tempo di risposta motivata alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati è: pari a sessanta (60) giorni lavorativi.

Il tempo di risposta motivata al reclamo scritto, alle richieste scritte di informazioni ed alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Comune del reclamo o richiesta scritta dell'utente e la data di invio all'utente della risposta motivata scritta.

Il Comune formula in modo chiaro e comprensibile la risposta ai reclami, alle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati utilizzando in via prioritaria, qualora l'utente indichi nel proprio modulo un recapito di posta elettronica, tale recapito per l'invio della risposta motivata.

5.4. INOLTRO AL GESTORE DEI SERVIZI DI RACCOLTA DEI RIFIUTI E DELLO SPAZZAMENTO DELLE RICHIESTE E DEI RECLAMI

Il Comune, quale gestore delle tariffe e dei rapporti con i contribuenti, si impegna a inoltrare ai gestori dei servizi di raccolta dei rifiuti urbani e dello spazzamento le richieste di attivazione del servizio e di consegna dei contenitori di loro competenza (cassonetti per attività non domestiche e/o condominiali), i reclami, le richieste di informazioni sui relativi servizi.

Il Comune, quale gestore delle tariffe, si impegna altresì a inoltrare all'utente le risposte ricevute dai gestori dei servizi di raccolta rifiuti e spazzamento.

Il tempo di inoltro al gestore delle richieste di consegna dei contenitori, dei reclami e delle richieste scritte di informazioni è: pari a cinque (5) giorni lavorativi.

Il tempo di inoltro all'utente delle risposte ricevute dal gestore dei servizi di raccolta rifiuti e di spazzamento è: pari a cinque (5) giorni lavorativi.

5.5. MODALITÀ E PERIODICITÀ DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI

Il Comune invia il documento di riscossione, garantendo all'utente almeno due rate di pagamento.

Il termine di scadenza per il pagamento della prima rata (o del pagamento in un'unica soluzione) è fissato in almeno venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione del documento di riscossione.

Viene garantita agli utenti almeno una modalità di pagamento gratuita dell'importo dovuto per la fruizione del servizio.

Si garantisce la possibilità di ulteriore rateizzazione di ciascuna delle rate per i contribuenti in possesso dei requisiti stabiliti dal vigente Regolamento TARI.

La richiesta di ulteriore rateizzazione da parte dell'utente che ne ha diritto deve essere

presentata entro la scadenza del termine di pagamento riportato nel documento di riscossione.

Il tempo per la rettifica degli importi non dovuti è pari a centoventi (120) giorni lavorativi.

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

Qualora le verifiche eseguite a seguito della richiesta scritta di rettifica evidenzino un credito a favore dell'utente, Il Comune procede ad accreditare l'importo erroneamente addebitato mediante:

- a) detrazione dell'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile;
- b) nell'eventualità in cui il contribuente abbia presentato una dichiarazione di cessazione, e quindi non abbia più un'utenza assoggettabile a TARI, l'importo dovuto verrà rimborsato sulla base delle informazioni rese nel modulo di richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati.

SEZIONE 6 – STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI E SPAZZAMENTO

6.1. MODALITÀ DI RITIRO/CONSEGNA CONTENITORI

I **contenitori** devono essere richiesti dall'utente, dopo l'avvenuta attivazione del servizio, telefonando al numero 0424 479222 – 479223 o direttamente al n. 0424 479242 o tramite mail all'indirizzo gestionerifiuti@comune.marostica.vi.it

Il ritiro avverrà presso gli uffici comunali (Ambiente o Tributi) siti nella sede municipale di via L. Tempesta n. 17 a Marostica relativamente alle utenze domestiche e non domestiche che presentano esigenze limitate di conferimento. La consegna dei contenitori carrellati per utenze non domestiche e condominiali verrà successivamente effettuata da personale dell'Ente comunale presso l'indirizzo dell'utenza riportato nel modulo di attivazione. La consegna dei cassonetti per utenze non domestiche e condominiali, qualora necessari, verranno consegnati dal gestore ditta SESA SpA.

Il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta è:

- **pari a cinque (5) giorni lavorativi ove non necessario il sopralluogo**
- **pari a dieci (10) giorni lavorativi ove necessario il sopralluogo**

Il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del Comune della richiesta dell'utente di attivazione del servizio e la data di consegna delle attrezzature all'utente. Ai fini del calcolo dell'indicatore non si considerano le prestazioni erogate successivamente al termine previsto per mancato ritiro o indisponibilità alla consegna da parte dell'utente.

6.2. SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA E MODALITÀ DI OTTENIMENTO DI TALI SERVIZI

Raccolta ingombranti

Il Gestore S.E.S.A. S.p.A. assicura all'utente, pur in presenza di un centro di raccolta sito in via Decimo Vaccari nel territorio comunale, il servizio di ritiro rifiuti ingombranti a domicilio senza oneri aggiuntivi.

Viene garantito almeno un ritiro al mese per utenza con limite di 5 pezzi per ciascun ritiro; per tale servizio è stata individuata la giornata corrispondente al **quarto venerdì di ogni mese** se non festivo, come indicato nel calendario di raccolta distribuito all'utenza e disponibile sul sito istituzionale.

Il ritiro domiciliare può essere prenotato dall'Utente tramite appuntamento telefonico con il servizio Clienti di S.E.S.A. S.p.A. al numero verde 800/969853 o tramite i servizi che verranno successivamente implementati.

6.3. RECLAMI E RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI PER IL SERVIZIO RACCOLTA E SPAZZAMENTO

Il Gestore S.E.S.A. S.p.A. mette a disposizione sul sito www.sesaeste.it il modulo per il reclamo scritto inerente al servizio di raccolta e spazzamento.

È fatta salva la possibilità per l'utente di inviare al gestore il reclamo scritto, senza utilizzare il modulo di cui al precedente punto, purché la comunicazione contenga almeno gli stessi campi obbligatori ivi riportati.

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

Il tempo di risposta motivata al reclamo scritto è: pari a trenta (30) giorni lavorativi.

Il tempo di risposta motivata alle richieste scritte di informazioni è: pari a trenta (30) giorni lavorativi.

Il tempo di risposta motivata al reclamo scritto ed alle richieste scritte di informazioni è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte di SESA SpA della richiesta scritta dell'utente e la data di invio all'utente della risposta motivata scritta.

Il Gestore S.E.S.A. S.p.A. formula in modo chiaro e comprensibile la risposta ai reclami e alle richieste scritte di informazioni, utilizzando in via prioritaria, qualora l'utente indichi nel proprio modulo un recapito di posta elettronica, tale recapito per l'invio della risposta motivata.

6.4. INTERVENTI PER DISSERVIZI E PER RIPARAZIONE/SOSTITUZIONE DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE

La segnalazione per disservizi può essere presentata dall'utente al Gestore S.E.S.A. S.p.A.,

a mezzo posta, via e-mail, o tramite il servizio telefonico.

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

- **pari a cinque (5) giorni lavorativi ove non necessario il sopralluogo**
- **pari a dieci (10) giorni lavorativi ove necessario il sopralluogo**

Si intende il tempo intercorrente tra il momento in cui il Gestore S.E.S.A. S.p.A. riceve la segnalazione da parte dell'utente e/o il Comune ed il momento in cui viene risolto il disservizio

La richiesta di riparazione/sostituzione delle attrezzature per la raccolta domiciliare deve essere richiesta dall'utente telefonando al numero 0424 479222 – 479223 o direttamente al n. 0424 479242 o tramite mail all'indirizzo gestionerifiuti@comune.marostica.vi.it

Il ritiro avverrà presso gli uffici comunali (Ambiente o Tributi) siti nella sede municipale di via L. Tempesta n. 17 a Marostica relativamente alle utenze domestiche e non domestiche che presentano esigenze limitate di conferimento. La consegna dei contenitori carrellati per utenze non domestiche e condominiali verrà successivamente effettuata da personale dell'Ente comunale presso l'indirizzo dell'utenza riportato nel modulo di attivazione. La consegna dei cassonetti per utenze non domestiche e condominiali, qualora necessari, verranno consegnati dal gestore ditta SESA SpA.

Il tempo di riparazione/sostituzione delle attrezzature per la raccolta domiciliare è:

- **pari a dieci (10) giorni lavorativi ove non necessario il sopralluogo**
- **pari a quindici (15) giorni lavorativi ove necessario il sopralluogo**

Si intende il tempo intercorrente tra il momento in cui il Comune riceve la richiesta da parte dell'utente e la data di riparazione/sostituzione dell'attrezzatura.

6.5. CONTINUITA' E REGOLARITA' DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E SPAZZAMENTO

Le cause di interruzione del servizio possono essere riferite a:

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

Il tempo di recupero del servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto riportato nel Programma dei servizi è il tempo entro cui il servizio deve essere comunque effettuato al fine

di non generare un'interruzione del servizio.

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

Il tempo di recupero del servizio di raccolta domiciliare non eseguito puntualmente pari a ventiquattro (24) ore .

Si intende il tempo intercorrente tra il servizio programmato e il momento in cui viene effettuato il servizio. In presenza di una programmazione del servizio per fascia oraria, il tempo di recupero decorre dall'estremo superiore dell'intervallo.

Il tempo di recupero del servizio di spazzamento non eseguito puntualmente:

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

Si intende il tempo intercorrente tra il servizio programmato e il momento in cui viene effettuato il servizio. In presenza di una programmazione del servizio per fascia oraria, il tempo di recupero decorre dall'estremo superiore dell'intervallo.

Allegato A - TABELLE RIASSUNTIVE

Tabella 1 – Indicatori di qualità del servizio di gestione della TARI e relativi valori limite.

INDICATORI DI QUALITÀ PER LA GESTIONE DELLA TARI	VALORE LIMITE
Risposte alle richieste di attivazione del servizio	entro 30 gg lavorativi
Risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio	entro 30 gg lavorativi
Risposte a reclami scritti	entro 30 gg lavorativi
Risposte a richieste scritte di informazioni	entro 30 gg lavorativi
Risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati	entro 60 gg lavorativi
Inoltre al gestore della raccolta dei rifiuti e dello spazzamento delle richieste di contenitori, di reclami e di richieste di informazione	entro 5 gg lavorativi
Inoltre all'utente della risposta del gestore della raccolta dei rifiuti e dello spazzamento	entro 5 gg lavorativi

Tempo medio di attesa tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore	≤ 240 secondi
Rettifiche degli importi non dovuti	entro 120 gg lavorativi

Tabella 2 – Indicatori di qualità dei servizi di raccolta rifiuti e di spazzamento e relativi valori limite.

INDICATORI DI QUALITÀ PER I SERVIZI DI RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI E DI PULIZIA DELLE STRADE E DEL SUOLO PUBBLICO	VALORE LIMITE
Ritiro/consegna attrezzature per la raccolta, senza sopralluogo	entro 5 gg lavorativi
Ritiro/consegna attrezzature per la raccolta, con sopralluogo	entro 10 gg lavorativi
Risposte a reclami scritti	entro 30 gg lavorativi
Risposte a richieste scritte di informazioni	entro 30 gg lavorativi
Tempo medio di attesa tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore	≤ 240 secondi
Ritiri di rifiuti su chiamata	Il 4° venerdì di ogni mese
Intervento da segnalazioni per disservizi, senza sopralluogo	entro 5 gg lavorativi
Intervento da segnalazioni per disservizi, con sopralluogo	entro 10 gg lavorativi
Intervento da richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, senza sopralluogo	entro 10 gg lavorativi
Intervento da richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, con sopralluogo	entro 15 gg lavorativi
Puntualità del servizio di raccolta e trasporto	non applicato
Durata interruzioni del servizio di raccolta e trasporto	non superiore a 24 ore a partire dal termine del tempo di recupero
Puntualità del servizio di spazzamento delle strade	non applicato
Durata interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio strade	non superiore a 24 ore a partire dal termine del tempo di recupero