

**CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO
DI GESTIONE INTEGRATA RIFIUTI URBANI**

in attuazione della deliberazione ARERA n. 15/2022/R/RIF del 18/01/2022 e dei contenuti previsto dal Testo Unico per la regolazione della qualità del servizio rifiuti (TQRIF)

Schema Regolatorio I

Art. 3 TQRIF

**APPROVATO CON DELIBERA DI GIUNTA COMUNALE
N° _____ DEL_____**

In vigore dal 1° Gennaio 2023

ENTE TERRITORIALMENTE COMPETENTE, DELEGATO DAL COMUNE PER LA GESTIONE IN FORMA ASSOCIATA DEL SERVIZIO DI RACCOLTA, TRASPORTO E SMALTIMENTO:
UNIONE DEI COMUNI ALTA GALLURA

Gestore dell'attività delle tariffe del servizio di Igienza Urbana ed i rapporti con gli Utenti:
IL COMUNE DI AGGIUS

Gestore del servizio di raccolta, trasporto rifiuti, spazzamento e lavaggio strade (Gestore Operativo):

AMBIENTE ITALIA SRL

Sommario

SEZIONE I – INTRODUZIONE	4
1. OGGETTO ED AMBITO DI APPLICAZIONE – SCHEMA REGOLATORIO ADOTTATO	4
2. IL MATERIALE INFORMATIVO	5
3. DATI DEI GESTORI	5
4. LO SCHEMA REGOLATORIO	6
5. VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO	7
SEZIONE II - PRINCIPI FONDAMENTALI	7
6. EGUALIANZA	7
7. IMPARZIALITÀ	7
8. CONTINUITÀ - DISSERVIZI	8
9. PARTECIPAZIONE	8
10. EFFICIENZA ED EFFICACIA	8
11. CORTESIA	8
12. CHIAREZZA E COMPRENSIBILITÀ DEI MESSAGGI	8
13. SICUREZZA E RISPETTO DELL'AMBIENTE E DELLA SALUTE	8
14. PRIVACY	9
SEZIONE III - MODALITÀ DI EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI E ASSIMILATI	9
15. PREMESSA	9
16. RIFIUTI URBANI OGGETTO DI RACCOLTA	9
17. SERVIZIO DI PULIZIA E LAVAGGIO DEL SUOLO PUBBLICO	10
SEZIONE IV – STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO	10
18. PREMESSA	10
19. CONTROLLO E RIPRISTINO DEI CONTENITORI	10
20. RITIRO SU CHIAMATA	10
21. SCOSTAMENTO TRA SERVIZIO RESO E PROGRAMMATO;	10
22. SITUAZIONI DI PERICOLO STRADALE	10
23. PRONTO INTERVENTO	11
24. PUNTUALITÀ APPUNTAMENTI CONCORDATI	11
25. ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO	11

26. RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI.....	12
27. MODALITA' E PERIODICITA' DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI	12
SEZIONE V - RAPPORTI CON L'UTENZA E TUTELA DELL'UTENTE	13
28. SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE	13
29. RAPPORTI CON GLI UTENTI.....	14
30. OBBLIGHI DI COMUNICAZIONE.....	14
31. DEFINIZIONI.....	14
Allegato a) Tabella Livelli di qualità contrattuale e tecnica del servizio gestione rifiuti	18

SEZIONE I – INTRODUZIONE

1. OGGETTO ED AMBITO DI APPLICAZIONE – SCHEMA REGOLATORIO ADOTTATO

1. La Carta del servizio di gestione dei rifiuti urbani è il documento attraverso il quale il gestore, in qualità di erogatore di pubblico servizio, indica i principi fondamentali e gli standard di qualità del servizio e dichiara agli utenti gli impegni che assume per garantire il miglioramento della qualità del servizio, sulla base di quanto definito con l’Ente Territorialmente competente.
2. La Carta del servizio in particolare:
 - individua i principi fondamentali cui deve attenersi il gestore nella conduzione del servizio di raccolta e trasporto dei 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.
3. La Carta deve intendersi integrativa dei seguenti documenti con particolare riferimento agli aspetti quali-quantitativi dei servizi, compresi gli standard di qualità che il gestore si impegna a rispettare:
 - il capitolato tecnico del servizio di gestione rifiuti in cui sono indicate le modalità operative del gestore, le modalità di controllo da parte dell’Ente territorialmente competente (informazioni disponibili sul sito <https://www.unionealtagallura.it/cmgallura/zf/index.php/trasparenza/index/index/categoria/126>);
 - il regolamento del servizio di gestione rifiuti ove sono stabilite le modalità del servizio di raccolta, trasporto e conferimento dei rifiuti al fine di garantire una distinta gestione delle diverse frazioni dei rifiuti e promuoverne il recupero;
 - Materiale informativo disponibile sul sito <https://www.ecoinfo.it/> e nella APP Municipium disponibile su App Store e Google Play;
 - il regolamento per l’applicazione della tassa/tariffa vigente in cui sono indicati i criteri applicativi della tariffa quali soggetti passivi, superfici soggette, modalità di calcolo, agevolazioni e riduzioni, fatturazione e riscossione, accertamenti e controversie, rimborsi, recuperi e penalità (informazioni disponibili nel Sito Istituzionale del Comune di Aggius nella sezione Amministrazione Trasparente / Servizi erogati/ Carta dei servizi e standard di qualità).
4. La presente Carta dei Servizi è adottata in attuazione della deliberazione ARERA n. 15/2022/R/RIF del 18/01/2022 e dei contenuti previsto dal Testo Unico per la regolazione della qualità del servizio rifiuti (TQRIF);
5. I principali riferimenti normativi sono:
 - Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”; all’art. 2 istituisce il Comitato permanente per la Carta dei servizi pubblici e prevede l’introduzione di standard di qualità.
 - Decreto-legge 12 maggio 1995, n. 163 “Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell’efficienza delle pubbliche amministrazioni”, convertito con modificazioni dalla L. 11 luglio 1995, n. 273; all’art. 2 dispone l’emanazione di schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici tramite decreti del Presidente del Consiglio dei

Ministri e l'adozione di tali schemi da parte delle pubbliche amministrazioni entro 120 giorni dalla stessa pubblicazione.

- Legge 14 novembre 1995, n.481; affida ad ARERA il compito - tra gli altri – di promuovere la tutela degli interessi di utenti e consumatori, tenuto conto della normativa comunitaria in materia e degli indirizzi di politica generale formulati dal Governo, nonché di contemplare, nella definizione del sistema tariffario, gli obiettivi economico-finanziari dei soggetti esercenti il servizio con gli obiettivi generali di carattere sociale.
- Legge 24 dicembre 2007, n. 244 “Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008)”; in particolare, all’art. 1, comma 461, si prevede l’obbligo per il soggetto gestore di redigere e pubblicare la Carta dei Servizi in conformità a intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel Contratto di Servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie, nonché le modalità di ristoro dell’utenza.
- Legge 24 marzo 2012, n. 27. Conversione, con modificazioni, del decreto-legge 24 gennaio 2012, n. 1, “Misure urgenti in materia di concorrenza, liberalizzazioni e infrastrutture”.
- Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 sul Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni.
- Legge 27 dicembre 2017, n. 205 “Bilancio di previsione dello Stato per l’anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020”; ha assegnato ad ARERA funzioni di regolazione e controllo in materia di rifiuti urbani, precisando che tali funzioni sono attribuite “con i medesimi poteri e nel quadro dei principi, delle finalità e delle attribuzioni, anche di natura sanzionatoria, stabiliti dalla legge 481/95”.
- Delibera ARERA 18 gennaio 2022 n.15/2022/R/rif sulla Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

6. La presente Carta del servizio, considerate le peculiarità di ciascun territorio locale servito, è completata da apposito materiale informativo reso disponibile presso l’Ufficio relazioni con il Pubblico del Comune, gli sportelli del gestore ove previsto e sul sito internet del gestore.

7. Schema Regolatorio adottato: Schema Regolatorio I – art.3 TQRIF.

2. IL MATERIALE INFORMATIVO

Il gestore del servizio, per i servizi dallo stesso affidati, mette a disposizione dell’Utente, prioritariamente in formato elettronico, apposito materiale informativo contenente le seguenti indicazioni minime:

- le modalità specifiche di erogazione del servizio di raccolta rifiuti compreso giorni e orari;
- tipologie di rifiuti conferibili;
- gli orari di apertura al pubblico dei Centri di Raccolta e modalità conferimento;
- informazioni relative allo spazzamento meccanizzato;
- l’ubicazione e gli orari di apertura al pubblico degli sportelli fisici (se previsti).

Il materiale informativo è pubblicato sul sito del gestore ed è liberamente scaricabile.

3. DATI DEI GESTORI

I gestori del servizio ai sensi del TQRIF (delibera ARERA n. 15/2022/R/RIF) sono:

- a) ENTE TERRITORILMENTE COMPETENTE è:
UNIONE DEI COMUNI ALTA GALLURA

VIA GIOVANNI ANDREA CANNAS,1 – 07029 TEMPIO PAUSANIA (SS)
CF/P.IVA. 02299430906
PEC unionedeicomunialtagallura@registerpec.it

b) gestore delle tariffe del servizio di Igiene Urbana e dei rapporti con gli Utenti è:

IL COMUNE DI AGGIUS

INDIRIZZO VIA PASQUALE PAOLI N°39

CF/P.IVA 82005370901/00900370909

PEC: finanze@pec.comuneaggius.it

UFFICI DI RIFERIMENTO: UFFICIO TRIBUTI

UFFICIO URP: UFFICIO TRIBUTI

ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO: lunedì /mercoledì/venerdì dalle ore 10.30 alle ore 12.30 per appuntamento, martedì pomeriggio su appuntamento

TELEFONO 079/620339-0796019574- 079/6019683

EMAIL tributi@comuneaggius.it – finanze@comuneaggius.it

UFFICIO TRIBUTI:

ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO: lunedì /mercoledì/venerdì dalle ore 10.30 alle ore 12.30 per appuntamento, martedì pomeriggio su appuntamento.

TELEFONO 079/620339-0796019574 – 079/6019683

EMAIL: tributi@comuneaggius.it - finanze@comuneaggius.it

c) gestore della raccolta trasporto rifiuti e del servizio di spazzamento e lavaggio strade (Gestore Operativo), per effetto del contratto REP N.127 del 09/08/2018 è:

AMBIENTE ITALIA SRL - capitale sociale € 4.400.000,00 i.v. – cf - p.iva: 02564550131

Certificato UNI EN ISO 9001:2015 (Qualità); UNI EN ISO 14001:2015 (Ambiente)

Numero verde: 800530980 (per chiamate da cellulare: 0755917125)

Numero di Pronto Intervento 24/24: 800 530 980

Trasparenza on line (art.3 TTR): <https://www.ecoinfo.it/>

Mail: info@ambienteitaliasrl.it

4. LO SCHEMA REGOLATORIO

Lo schema regolatorio individuato ai sensi della deliberazione ARERA 18 gennaio 2022 n.15/2022/R/rif sulla Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani è SCHEMA 1.

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

5. VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO

La presente Carta del servizio, ha validità pari a quella dell'affido per la gestione del servizio ed è soggetta a revisione almeno triennale. Quanto descritto in questa edizione è aggiornato a Dicembre 2022.

Potrà essere aggiornata in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative del servizio, all'adozione di standard migliorativi, a nuove esigenze manifestate dall'Ente territorialmente competente, dal gestore e dall'utenza. Annualmente o in base alle esigenze, previo accordo con l'Ente Territorialmente Competente, il gestore può revisionare i contenuti del Materiale Informativo.

La Carta approvata sarà resa disponibile sul sito internet del gestore nonché a richiesta stampata per l'utente.

Il gestore informerà l'utenza, con i mezzi ritenuti più adeguati e capillari entro un mese dalla pubblicazione o dall'eventuale modifica del documento, nonché tramite documentazione informativa allegata alla bolletta, alla prima emissione utile, ove gestisca la riscossione. Le modifiche saranno valutate ed eventualmente approvate dall'Ente territorialmente competente. Le nuove regole saranno adottate e seguite avendo cura di ridurre al minimo il disagio per gli utenti.

Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività di ripristino del servizio sono da considerarsi validi in condizioni di normale esercizio, inteso come la normale attività svolta dal gestore per garantire i livelli di servizio indicati nel presente documento. Sono esclusi gli eventi dovuti a fatti indipendenti dalla volontà e dalle capacità del gestore, di carattere straordinario ed imprevedibile (a titolo esemplificativo, danni causati da terzi con esclusione dei subappaltatori, scioperi non programmati, atti dell'Autorità pubblica indipendenti da colpa del gestore, calamità naturali, ecc.).

SEZIONE II - PRINCIPI FONDAMENTALI

6. EGUALIANZA

I gestori, nell'erogazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani ed assimilati, si impegnano al rispetto del principio di egualanza 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 socio-economiche.

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.

Comunque, i gestori si impegnano a raggiungere, previa adeguata programmazione, il medesimo livello di servizio reso agli utenti in tutto il territorio di competenza, compatibilmente con le differenti caratteristiche territoriali e nel rispetto delle indicazioni dell'Ente territorialmente competente.

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.

7. 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.

8. CONTINUITÀ - DISSERVIZI

Il gestore operativo fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni secondo le modalità previste nella convenzione di servizio.

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 (compresi gli impedimenti di terzi), guasti o manutenzioni necessarie a garantire qualità e sicurezza dello stesso, legittime azioni di tutela dei diritti dei lavoratori del settore (con salvaguardia dei minimi di servizio come da specifica normativa).

La segnalazione dei disservizi di norma avviene entro le 24 ore. Si applicano i tempi previsti dall'allegato A).

9. PARTECIPAZIONE

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

L'utente può produrre reclami, memorie e documenti; prospettare osservazioni, cui i gestori sono tenuti a dare riscontro.

10. 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.

11. 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.

12. CHIAREZZA E COMPRENSIBILITÀ 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.

13. SICUREZZA E RISPETTO DELL'AMBIENTE E DELLA SALUTE

Il gestore operativo 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 operativo 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 operativo 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 operativo 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.

14. 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”. In particolare i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere la corretta erogazione del servizio e sugli stessi sono effettuate le operazioni necessarie a tal fine, quali raccolta, registrazione, conservazione, consultazione, modifica, 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 delle finalità sopra menzionate e, conseguentemente, trattati solo a tali fini dagli altri soggetti, a: 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, 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 funzionali ad esse attribuite per legge, quale ad esempio l’Amministrazione finanziaria. Il trattamento dei dati sarà effettuato con l’ausilio di mezzi elettronici nonché eventualmente in forma cartacea da soggetti, interni ed esterni, autorizzati e formalmente incaricati dal Responsabile ed a tal fine identificati, istruiti e resi edotti dei vincoli imposti dalla legge. Ogni interessato potrà sempre esercitare i diritti di cui all’art. 17 del GDPR (Regolamento UE 679/2016).

SEZIONE III - MODALITÀ DI EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI E ASSIMILATI

15. PREMESSA

I rifiuti solidi 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, degli obiettivi di raccolta differenziata e, infine, della pianificazione prevista dal gestore.

16. RIFIUTI URBANI OGGETTO DI RACCOLTA

Richiamando l’obbligo per l’utenza, domestica e non domestica, di conferimento differenziato, ovvero separato, rispettivamente delle frazioni di rifiuti recuperabili/riciclabili e delle frazioni che richiedono forme specifiche di smaltimento (in quanto pericolose o comunque dannose per l’ambiente e/o per la funzionalità dei processi di smaltimento se avviate al flusso dei rifiuti indifferenziati non recuperabili), il gestore operativo si impegna a mantenere sempre ben evidenziate le frazioni di rifiuti cui questi sono destinati.

Le modalità di raccolta, esposizione, conferimento rifiuti (ivi compreso il conferimento nei centri di raccolta) sono quelle indicate nell’apposito materiale informativo messo a disposizione sul sito del gestore operativo, attraverso canali new media da esso gestiti e distribuiti all’utente finale.

Il conferimento dei rifiuti difforme rispetto a quanto normato dal regolamento di igiene urbana vigente è oggetto di sanzioni da parte degli organismi di vigilanza e controllo (Polizia Municipale, Guardie Ecologiche, Corpo Forestale, Ispettori ecologici, ecc).

17. SERVIZIO DI PULIZIA E LAVAGGIO DEL SUOLO PUBBLICO

Il gestore operativo, effettua la pulizia di suolo pubblico, strade, piazze, marciapiedi, portici, piste ciclabili ed aree verdi mediante spazzamento manuale e/o meccanizzato ed eventuale lavaggio secondo le tempistiche fissate con l'Ente territorialmente Competente.

Il mancato rispetto dei livelli di qualità dei servizi di spazzamento e lavaggio del suolo pubblico può essere giustificato da cause non imputabili al gestore, quali: traffico veicolare, veicoli in sosta non autorizzata, lavori stradali, condizioni meteorologiche avverse.

SEZIONE IV – STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

18. PREMESSA

I gestori garantiscono il rispetto degli standard di qualità del servizio erogato.

Gli standard sono espressi in giorni lavorativi (sabato e festivi esclusi) e devono intendersi al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni, permessi, adempimenti a carico dell'utente o del Comune se di sua competenza o dell'Ente preposto e fanno riferimento alle date di ricevimento/spedizione apposte dal sistema ufficiale di registrazione dei gestori; non viene garantito il rispetto degli standard in caso di eventi fortuiti e di forza maggiore. Le richieste relative all'esecuzione di prestazioni soggette a livelli generali di qualità, pervenute ai gestori oltre le ore 18 dei giorni lavorativi, sono trattate dai gestori come pervenute il primo giorno lavorativo successivo (art 54.1 TQRIF).

19. CONTROLLO E RIPRISTINO DEI CONTENITORI

Le richieste scritte di manutenzione/ripristino, posizionamento di ulteriori contenitori o di spostamento di contenitori esistenti, dovranno essere inoltrate direttamente all'ETC, che sulla base della tipologia di fornitura richiesta, procederà alla consegna diretta ovvero ad inoltrare l'istanza al gestore operativo che provvederà ad intervenire nei termini indicati nell'allegato A).

20. RITIRO SU CHIAMATA

Il gestore operativo garantisce all'utente il ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio con le modalità indicate nel materiale informativo.

21. SCOSTAMENTO TRA SERVIZIO RESO E PROGRAMMATO;

Il gestore operativo garantisce, in condizioni normali, il rispetto del programma di raccolta secondo quanto indicato nel materiale informativo.

Eventuali scostamenti rispetto al programma per cause imputabili all'organizzazione del gestore operativo saranno recuperati nei termini indicati nell'allegato A).

Nel caso di mancato rispetto degli standard generali di qualità per eventi non dipendenti dal gestore operativo lo stesso è tenuto a documentarlo ai sensi dell'art.55 del TQRIF.

22. SITUAZIONI DI PERICOLO STRADALE

Situazioni di pericolo sulle strade, connesse ad incidenti o altre situazioni accidentali (caduta alberi, allagamenti, smottamenti, versamento liquidi ecc.) non sono di competenza del gestore operativo. L'allarme deve essere comunicato agli organismi preposti al pronto intervento pubblico (Polizia Stradale, Polizia Municipale, Vigili del Fuoco, Corpo Forestale ecc.). Le responsabilità connesse alla

sicurezza, al completamento dei lavori ed alla riapertura al traffico delle aree oggetto dell'intervento sono in carico all'Ente proprietario della strada.

23. PRONTO INTERVENTO

Per le segnalazioni di situazioni di pericolo inerenti il servizio di igiene urbana, il gestore operativo della raccolta e trasporto mette a disposizione un servizio di pronto intervento 24 ore su 24, ai sensi all'art.48 del TQRIF. Il numero verde da contattare è 800 530 980. Il servizio di pronto intervento è garantito solo in caso di obiettivo pericolo in aree ad elevata frequentazione.

Non costituisce motivo di pronto intervento tutto quanto previsto all'articolo precedente e fattispecie analoghe.

24. PUNTUALITÀ APPUNTAMENTI CONCORDATI

Il gestore operativo si impegna a rispettare gli appuntamenti concordati con l'utente, nei casi in cui sia necessaria la presenza dell'utente.

La fascia di puntualità è l'intervallo orario all'interno del quale è fissato l'appuntamento con l'utente. Al momento di concordare un appuntamento, il gestore fissa l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità ed il luogo di ritrovo. La fascia massima di puntualità per gli appuntamenti concordati con l'utente è pari a 2 ore. In caso di ritardo superiore a 30 minuti il gestore è tenuto a preavvisare telefonicamente l'utente.

Nel caso in cui l'esecuzione della prestazione o del sopralluogo oggetto dell'appuntamento concordato avvenga con ritardo superiore alle 2 ore previste, il gestore è obbligato a compilare e far sottoscrivere all'utente – ove presente – un modulo, da lasciare in copia allo stesso utente, nel quale sono riportate le seguenti informazioni: data, fascia di puntualità concordata luogo dell'appuntamento, data ed ora di inizio della prestazione/sopralluogo, condizioni e modalità per la richiesta dell'indennizzo da riconoscere all'utente.

In caso di assenza dell'utente il gestore non compila il modulo.

Sia l'utente che il gestore possono disdire l'appuntamento solo con preavviso minimo di 24 ore.

25. ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO

Il nuovo utente deve presentare la dichiarazione di iscrizione o di variazione secondo indicazioni dell'Ufficio Tributi, come identificato all'art.3. L'iscrizione a ruolo avviene entro 90 giorni dalla data dell'istanza. La dichiarazione deve essere trasmessa anche in caso di cessazione dell'occupazione/conduzione. Le variazioni o cessazioni devono essere comunicate dall'utente entro 90 giorni solari dalla data in cui sono intervenute

Le informazioni relative ai tributi e la modulistica necessaria per la gestione del tributo sono disponibili sul sito del Comune nella pagina dedicata alla TARI. È possibile contattare l'ufficio secondo le giornate e gli orari indicati all'art.3 della presente.

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti formulerà tempestivamente in modo chiaro e comprensibile la risposta alle richieste di attivazione del servizio, indicando nella stessa almeno i seguenti elementi:

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

Le richieste di attivazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui ha avuto inizio il possesso o la detenzione dell'immobile come indicato nella richiesta dell'utente, e da pari data l'utente ha l'obbligo di corrispondere il costo del servizio secondo le modalità indicate negli avvisi di pagamento.

Per particolari categorie di utenti possono essere previste agevolazioni secondo il Regolamento Tari e la modulistica presenti nel sito del Comune.

Le richieste di cui all'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06 (come sostituito dall'art. 14, comma 1, della legge n. 118 del 2022) devono essere presentate ai sensi del decreto-legge 41/21 entro il 30 giugno di ciascun anno, secondo la modulistica presente sul sito del Comune.

Il gestore operativo della raccolta procede alla consegna dei contenitori specifici per l'utenza congiuntamente al materiale informativo con le modalità di erogazione del servizio. I termini massimi sono quelli indicati nell'allegato A).

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

L'utente, in caso di violazione dei principi e/o di mancato rispetto degli standard definiti nella presente Carta del servizio o delle condizioni di erogazione previste nel Regolamento del servizio di gestione dei rifiuti urbani e da parte del gestore, può presentare reclamo al gestore medesimo, sia in forma scritta, attraverso i consueti canali d'accesso (posta elettronica/form), che in forma orale presso lo sportello del gestore o al numero verde.

Sul sito dei gestori ai sensi del art.3 del TTR viene messo a disposizione modulo per i reclami. I tempi di risposta sono quelli previsti dall'allegato A).

Il gestore applica una procedura che consente la classificazione delle istanze presentate dagli utenti analizzandone la tipologia (reclami, mancati servizi, richieste, informazioni, ecc.) al fine di individuare le modalità per la loro corretta gestione.

Il gestore garantisce una risposta motivata ai reclami in modo chiaro e comprensibile indicando per le diverse tipologie di richiesta i riferimenti dei reclami e il codice identificativo del riferimento della pratica per eventuali ulteriori chiarimenti.

Il gestore assicura l'invio di una documentazione contenente la valutazione che attesta la fondatezza o meno delle richieste pervenute, corredata da eventuali riferimenti normativi nonché dai tempi necessari per le azioni correttive con la loro descrizione e i tempi di risoluzione.

Per quanto riguarda eventuali rettifiche per gli importi relativi alle tariffe, l'Ufficio Tributi ridefinisce eventuali importi errati verificando l'esattezza del reclamo, nonché tutti gli aspetti tecnici previsti dalla normativa sull'applicazione del metodo tariffario, dandone comunicazione all'utente.

Le informazioni relative ai tributi e la modulistica necessaria per la gestione di reclami e rettifiche sono disponibili sul sito del Comune.

L'Ufficio Tributi in caso di rettifica degli importi, previa richiesta scritta da parte dell'utenza procede alla restituzione delle somme dovute attraverso la riduzione nel primo documento di riscossione utile.

27. MODALITA' E PERIODICITA' DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI

Gli importi dovuti sono individuati in rata unica o numero 3 (tre) rate a scadenza bimestrale.

Il documento di pagamento risulta chiaro e leggibile; ad esso sono allegati i bollettini per l'importo rateale dovuto. L'Ufficio Tributi verifica periodicamente la regolarità dei pagamenti da parte delle utenze, con l'emissione dell'eventuale atto di accertamento per omesso/parziale versamento di quanto dovuto.

Il termine di scadenza per il pagamento è fissato in almeno venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione del documento di riscossione. Il termine di scadenza e la data di emissione saranno chiaramente riportati nel documento di riscossione.

Il termine di scadenza di cui al precedente comma deve essere rispettato solo con riferimento al pagamento in un'unica soluzione ovvero al pagamento della prima rata.

Disguidi dovuti ad eventuali ritardi nella ricezione del documento di riscossione non saranno in nessun caso imputati all'utente.

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti garantisce all'utente almeno una modalità di pagamento gratuita (F24) dell'importo dovuto per la fruizione del servizio.

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti invia almeno una volta all'anno il documento di riscossione secondo le modalità e con i contenuti prescritti agli Articoli 4, 5, 6, 7 e 8 del TITR, garantendo all'utente almeno 3 rate di pagamento a scadenza trimestrale, fermo restando la facoltà del medesimo utente di pagare in un'unica soluzione.

Al documento di riscossione sono allegati i relativi modelli F24.

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti garantisce la possibilità di ulteriore rateizzazione di ciascuna delle rate:

- a) agli utenti che dichiarino mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00 di essere beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico e/o gas e/o per il settore idrico;
- b) qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni.

Al documento di riscossione rettificato sono allegati i modelli F24 per il pagamento rateale dell'importo dovuto.

L'importo della singola rata non potrà essere inferiore ad una soglia minima pari a quaranta (40) euro.

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

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

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

Gli interessi di dilazione non possono essere applicati qualora la soglia di cui alla lettera c) sia superata a causa di prolungati periodi di sospensione dell'emissione di documenti di riscossione per cause imputabili al gestore.

Qualora le verifiche eseguite a seguito della richiesta scritta di rettifica evidenzino un credito a favore dell'utente, il gestore delle tariffe del servizio di igiene urbana procede ad accreditare l'importo erroneamente addebitato senza ulteriori richieste da parte dell'utente, attraverso detrazione dell'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile.

SEZIONE V - RAPPORTI CON L'UTENZA E TUTELA DELL'UTENTE

28. SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE

Il gestore provvede alla razionalizzazione, riduzione, semplificazione ed informatizzazione delle procedure, impegnandosi a ridurre, per quanto possibile, gli adempimenti richiesti agli utenti ed a fornire gli opportuni chiarimenti su di essi, adottando gli strumenti necessari a questo fine (call center, sito web, ecc.). Per le richieste di attivazione/disattivazione servizi, segnalazioni, richieste, l'utente deve fornire Nome Cognome/Denominazione, codice fiscale, codice utente, codice utenza e indirizzo della segnalazione/richiesta, recapito di posta elettronica/telefono).

29. RAPPORTI CON GLI UTENTI

I gestori di cui all'art.3 forniscono le informazioni tramite i contatti sopra riportati, oltre al materiale informativo.

Nel caso di attività gestite da più soggetti, gli stessi hanno l'obbligo di comunicare tra di loro le richieste e i reclami nei termini previsti dall'allegato A).

30. OBBLIGHI DI COMUNICAZIONE

Il gestore operativo e il Comune assumono l'onere di produrre all'ETC la reportistica prevista dall'art.58 dell'allegato alla delibera ARERA n. 15/2022/R/RIF del 18/01/2022.

31. DEFINIZIONI

- **attivazione:** è l'avvio del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani;
- **attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti** comprende le operazioni di: i) accertamento, riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento ovvero l'attività di fatturazione); ii) gestione del rapporto con gli utenti (inclusa la gestione reclami) anche mediante sportelli dedicati o call-center; iii) gestione della banca dati degli utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso; iv) promozione di campagne ambientali; v) prevenzione della produzione di rifiuti urbani;
- **attività di raccolta e trasporto** comprende le operazioni di raccolta (svolta secondo diversi modelli di organizzazione del servizio) e di trasporto dei rifiuti urbani verso impianti di trattamento, di smaltimento, di riutilizzo e/o recupero;
- **attività di spazzamento e lavaggio delle strade** comprende le operazioni di spazzamento - meccanizzato, manuale e misto - e di lavaggio delle strade e del suolo pubblico, svuotamento cestini e raccolta foglie, escluse le operazioni di sgombero della neve dalla sede stradale e sue pertinenze, effettuate al solo scopo di garantire la loro fruibilità e la sicurezza del transito;
- **Carta della qualità:** è il documento, redatto in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati gli obblighi e i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani;
- **Centro di raccolta:** è la struttura conforme ai requisiti di cui al decreto del Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare 8 aprile 2008;
- **cessazione del servizio:** è la decadenza dei presupposti per il pagamento della tariffa e la contestuale disattivazione del servizio nel caso di raccolta domiciliare o di raccolta stradale e di prossimità con accesso controllato, a seguito della comunicazione attestante la data in cui è intervenuta tale cessazione;
- **data di consegna:** è la data di consegna all'utente delle attrezzature per la raccolta, quali ad esempio, i mastelli o i sacchetti nel caso di raccolta domiciliare o le tessere di identificazione dell'utente in presenza di contenitori della raccolta stradale/di prossimità ad accesso controllato;
- **data di invio è:**
 - per le comunicazioni e le richieste inviate tramite fax o servizi postali, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna al servizio postale incaricato dell'inoltro; nel caso in cui il servizio postale non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
 - per le comunicazioni e le richieste rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;

- per le comunicazioni e le richieste trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo del gestore o la data di invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica;

- **data di ricevimento** è:

- per le richieste e le comunicazioni inviate tramite fax o servizi postali, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna da parte del servizio postale incaricato dell'inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il servizio postale non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;

- per le richieste e le comunicazioni ricevute presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta;

- per le richieste e le comunicazioni trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione;

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

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

- **Ente territorialmente competente**: 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 (sia essa TARI o tariffa corrispettiva);

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

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

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

- **gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade**: è il soggetto che eroga il servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia;

- **giorno lavorativo**: è il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;

- **interruzione del servizio**: è il servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto programmato e non ripristinato entro il tempo di recupero;

- **Programma delle attività di raccolta e trasporto**: documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di raccolta e trasporto all'interno della gestione di riferimento;

- **Programma delle attività di spazzamento e lavaggio**: documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade all'interno della gestione di riferimento;

- **reclamo scritto:** è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l’utente, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un’Associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati e delle segnalazioni per disservizi;
- **richiesta di attivazione del servizio:** è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia di attivazione dell’utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;
- **richiesta di variazione e di cessazione del servizio:** è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia rispettivamente di variazione e di cessazione dell’utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;
- **richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati:** è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore dell’attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, anche per via telematica, con la quale l’utente esprime, in relazione ad importi già pagati o per i quali è stata richiesta la rateizzazione, lamentele circa la non correttezza degli importi addebitati;
- **rifiuti urbani:** sono i rifiuti di cui all’articolo 184, comma 2, del decreto legislativo 152/06 e s.m.i.;
- **TQRIF:** è il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani;
- **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;

- **TITR:** è il Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti, di cui all'Allegato A alla deliberazione 31 ottobre 2019, 444/2019/R/RIF;
- **utente:** è la persona fisica o giuridica che è o che sarà intestataria del documento di riscossione;
- **utenza:** è l'immobile o l'area soggetta a tariffazione come definita all'articolo 2, comma 1, lettera c), del D.M. 20 aprile 2017;
- **variazione del servizio:** è la modifica dei presupposti per il pagamento della tariffa. Rientrano nella variazione del servizio anche le fattispecie disciplinate dall'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06.

Allegato a) Tabella Livelli di qualità contrattuale e tecnica del servizio gestione rifiuti

Tipo richieste	TQRIF	Carta Servizi	Gestore Tassa	Gestore Rifiuti	Riferimento art. 53.1 TQRIF Schema			
					1	2	3	4
Richieste di attivazione servizio con consegna attrezzature	art. 8 e art.9.1	art.24	30 gg	5 gg da comunicazione Gestore Tassa, 10 gg in caso di richiesta sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio	art.12	art.32	30 gg	5 gg da comunicazione Gestore Tassa, 10 gg in caso di richiesta sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Risposte a reclami scritti	art 14	art.32	30 gg		n.a.	80%	70%	90%
Risposte a richieste scritte di informazioni	art.15	art.32	30 gg		n.a.	80%	70%-	90%
Risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati	art.16		60 gg		n.a.	80%	70%	90%
Tempo medio di attesa, tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata	art. 21	art.29	240 secondi		n.a.	Solo registrazione	Solo registrazione	≤ 240 secondi
Rettifiche degli importi non dovuti	art. 28.3	art.27	120 gg		n.a.	80%	70%	90%
Ritiri di rifiuti su chiamata	art.31.1	art.19	15 gg da prenotazione		n.a.	80%	70%	90%
Risoluzione disservizi nella raccolta	art 33	art.7		5 gg (senza sopralluogo); 10 gg con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Riparazione/sostituzione delle attrezzi per la raccolta domiciliare	art 34	art.18		5 gg (senza sopralluogo); 10 gg con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Durata massima dell'interruzioni del servizio di raccolta e trasporto rispetto a programma di raccolta della giornata	art. 41 art 37.2	art.7		24 ore centro città; 24 ore in caso frazione organica mesi giugno luglio agosto; 72 ore frazione organica rimanenti mesi; 72 ore fuori centro città;	n.a.	n.a.	n.a.	85%
Tempo di recupero del servizio di spazzamento strade interrotto	art. 42.1 47 44.2	art.16		1 gg zona con programma settimanale; 2 gg con programma quindicinale; 3 gg con programma mensile	n.a.	n.a.	80%	90%
Pronto intervento, 24 ore su 24	art.49.1	art.22		entro 4 ore da inizio conversazione;	n.a.	70%	80%	90%
Pronto intervento, 24 ore su 24 per rimozione rifiuti abbandonati con confinamento area	art.49.4	art.22		fino a 10 gg max	n.a.	70%	80%	90%