

Comune di Pietra Ligure

Carta della qualità del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani

Sommario

Premessa	3
Glossario.....	3
Parte 1. INFORMAZIONI GENERALI	8
1.1. Chi è l'Ente Territorialmente Competente	8
1.2. Come si compone il servizio	8
1.3. Chi sono i Gestori del servizio	9
1.4. Principi adottati.....	9
1.5. La Qualità del servizio di gestione integrata dei rifiuti	11
1.5.1. Posizionamento della Gestione nella matrice degli schemi regolatori.....	11
1.5.2. Schema regolatorio I.....	12
Parte 2. GESTIONE DELLA TARIFFA E DEL RAPPORTO CON GLI UTENTI.....	14
2.1. Attivazione, variazione e cessazione del servizio	14
2.1.1. Modalità per l'attivazione del servizio.....	14
2.1.2. Modalità per la variazione o la cessazione del servizio	15
2.1.3. Conferimento al di fuori del servizio pubblico per Utendenze non domestiche	16
2.2. La Tariffa del servizio.....	17
2.2.1. Come si calcola.....	17
2.2.2. Periodicità e modalità di pagamento	17
2.2.3. Riduzioni tariffarie.....	18
2.2.4. Rateizzazione degli importi addebitati	19
2.2.5. Come presentare una richiesta di rettifica degli importi addebitati.....	20
2.3. Reclami e richieste scritte di informazione.....	21

2.3.1. Come presentare un reclamo	21
2.3.2. Come presentare una richiesta scritta di informazioni	21
Parte 3. RACCOLTA E TRASPORTO DEI RIFIUTI, LAVAGGIO E SPAZZAMENTO DELLE STRADE.....	22
3.1. Raccolta e trasporto dei rifiuti urbani.....	22
3.1.1. Raccolta porta a porta e di prossimità.....	23
Modalità di conferimento	23
Frequenze dei servizi.....	26
Consegna delle attrezzature per la raccolta.....	26
Lavaggio e disinfezione dei contenitori per la raccolta di prossimità.....	27
3.1.2. Raccolta stradale.....	27
3.1.3. Altre raccolte sul territorio	28
3.1.4. Riparazione delle attrezzature per la raccolta	28
3.1.5. Centro di raccolta.....	28
3.1.6. Servizio di ritiro su chiamata.....	29
3.1.7. Recupero dei servizi	30
3.1.8. Disservizi.....	30
3.1.9. Pronto Intervento	30
3.2. Spazzamento e lavaggio delle strade.....	31
3.2.1. Recupero dei servizi	32
3.3. Reclami e richieste scritte di informazione.....	32
3.3.1. Come presentare un reclamo	32
3.3.2. Come presentare una richiesta scritta di informazioni	33

Premessa

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

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

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

La Carta è stata approvata dal Comune - in qualità di Ente Territorialmente Competente – con Delibera della Giunta Comunale n. 200 del 29.12.2022 e successivamente adottata dai Gestori del servizio.

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

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

- del Comune di Pietra Ligure ovvero del Gestore delle tariffe e del rapporto con gli Utenti (www.comunepietraligure.it)
- di EGEA AMBIENTE S.R.L. ovvero del Gestore della raccolta e trasporto e del lavaggio e spazzamento delle strade (numero verde 800.610.690).

Glossario

- **attivazione:** è l'avvio del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani;
- **attività di gestione tariffe e rapporto con gli Utenti:** comprende le operazioni di:
 - 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;
 - iii. gestione della banca dati degli Utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso;

- **attività di raccolta e trasporto:** comprende le operazioni di raccolta (svolta secondo diversi modelli di organizzazione del servizio) e di trasporto dei rifiuti urbani verso impianti di trattamento, di smaltimento, di riutilizzo e/o recupero;
- **attività di spazzamento e lavaggio delle strade:** comprende le operazioni di spazzamento meccanizzato, manuale e misto – e di lavaggio delle strade e del suolo pubblico, svuotamento cestini e raccolta foglie, escluse le operazioni di sgombero della neve dalla sede stradale e sue pertinenze, effettuate al solo scopo di garantire la loro fruibilità e la sicurezza del transito;
- **Autorità o ARERA:** è l’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente;
- **centro di raccolta:** è la struttura conforme ai requisiti di cui al decreto del Ministero dell’ambiente e della tutela del territorio e del mare 8 aprile 2008;
- **cessazione del servizio:** è la decadenza dei presupposti per il pagamento della tariffa e la contestuale disattivazione del servizio nel caso di raccolta domiciliare o di raccolta stradale e di prossimità con accesso controllato, a seguito della comunicazione attestante la data in cui è intervenuta tale cessazione;
- **contenitore sovra-riempito:** è il contenitore il cui volume risulta saturato, impedendo
- **D.M. 20 aprile 2017:** è il decreto del Ministro dell’Ambiente e della tutela del territorio e del mare di concerto con il Ministro dell’economia e delle finanze del 20 aprile 2017;
- **D.P.R. 158/99:** è il decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158;
- **decreto del Presidente della Repubblica 445/00:** è il decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, recante *“Disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa”*;
- **decreto legislativo 116/20:** è il decreto legislativo 3 settembre 2020, n.116, recante *“Attuazione della direttiva (UE) 2018/851 che modifica la direttiva 2008/98/CE relativa ai rifiuti e attuazione della direttiva (UE) 2018/852 che modifica la direttiva 1994/62/CE sugli imballaggi e i rifiuti di imballaggio”*;
- **decreto legislativo 152/06:** è il decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, recante *“Norme in materia ambientale”* e s.m.i.;
- **disservizio:** è il non corretto svolgimento del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ovvero dei singoli servizi che lo compongono che provoca disagi all’Utente o interruzioni del servizio senza, tuttavia, generare situazioni di pericolo per l’ambiente, le persone, o le cose;
- **documento di riscossione:** è l’avviso o invito di pagamento, oppure la fattura, trasmesso/a all’Utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dei singoli servizi che lo compongono;
- **Ente di governo dell’Ambito:** è il soggetto istituito ai sensi del decreto-legge 13 agosto 2011, n. 138;
- **Ente Territorialmente Competente o ETC:** è l’Ente di governo dell’Ambito, laddove costituito ed operativo, o, in caso contrario, la Regione o la Provincia autonoma o altri enti competenti secondo la normativa vigente; l’Ente territorialmente competente tenuto alla predisposizione del piano economico finanziario e alla definizione degli adempimenti connessi alla qualità del servizio di cui alla presente Carta della qualità è il Comune;

- **Gestione:** è l'ambito tariffario, ovvero il territorio, comunale o sovra-comunale, sul quale si applica la medesima tariffa;
- **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;
- **gestore della raccolta e trasporto:** è il soggetto che eroga il servizio di raccolta e trasporto;
- **gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade:** è il soggetto che eroga il servizio di spazzamento e lavaggio delle strade;
- **giorno lavorativo:** è il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;
- **interruzione del servizio:** è il servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto programmato e non ripristinato entro il tempo di recupero;
- **legge 147/13:** è la legge 27 dicembre 2013, n. 147, recante "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (Legge di stabilità 2014)";
- **livello o standard generale di qualità:** è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli Utenti;
- **operatore di centralino:** è la persona in grado di raccogliere le informazioni necessarie per attivare il servizio di pronto intervento e di impartire al chiamante le istruzioni per tutelare la sua ed altrui sicurezza;
- **prestazione:** è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni lavoro o intervento effettuato dal gestore su richiesta;
- **Programma delle attività di raccolta e trasporto:** documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di raccolta e trasporto all'interno della gestione di riferimento;
- **Programma delle attività di spazzamento e lavaggio:** documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade all'interno della gestione di riferimento;
- **reclamo scritto:** è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'Utente, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'Associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e Utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati e delle segnalazioni per disservizi;
- **richiesta di attivazione del servizio:** è la dichiarazione TARI di attivazione dell'utenza;
- **richiesta di variazione o di cessazione del servizio:** è la dichiarazione TARI di variazione o di cessazione dell'utenza;
- **richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati:** è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli Utenti, anche per via telematica, con la quale l'Utente esprime, in relazione ad importi già pagati o

per i quali è stata richiesta la rateizzazione, lamentate circa la non correttezza degli importi addebitati;

- **rifiuti urbani:** sono i rifiuti di cui all'articolo 184, comma 2, del decreto legislativo 152/06 e s.m.i.;
- **segnalazione per disservizio:** comunicazione di un disservizio effettuata tramite servizio telefonico, posta inclusa la posta elettronica, o sportello (fisico e *online*), ove previsto;
- **servizio di ritiro dei rifiuti su chiamata:** è il servizio di raccolta domiciliare dei rifiuti urbani che per natura o dimensione non sono compatibili con le modalità di raccolta domiciliare o stradale e di prossimità adottate ordinariamente nella gestione, quali, ad esempio, i rifiuti ingombranti, i RAEE, sfalci e potature;
- **servizio integrato di gestione** comprende il complesso delle attività volte ad ottimizzare la gestione dei rifiuti urbani (indipendentemente dalla classificazione che assumono durante il loro percorso), vale a dire: l'attività di raccolta e trasporto; l'attività di trattamento e smaltimento; l'attività di trattamento e recupero; l'attività di spazzamento e lavaggio delle strade, nonché l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli Utenti;
- **servizio telefonico:** è il servizio telefonico che permette all'Utente di mettersi in contatto con il proprio gestore per richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, e per ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- **sportello fisico:** è un punto di contatto sul territorio, che permette all'Utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'Utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- **TARI:** è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, commi 639 e 651, della legge 147/13, comprensiva sia della TARI determinata coi criteri presuntivi indicati nel d.P.R. 158/99 (TARI presuntiva) sia della TARI determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99 (tributo puntuale);
- **tempo di recupero:** è il tempo entro cui il servizio non espletato puntualmente può essere effettuato senza recare una effettiva discontinuità all'Utente;
- **TITR:** è il Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti, di cui all'Allegato A alla deliberazione 31 ottobre 2019, 444/2019/R/RIF;
- **TQRIF:** è il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani, di cui all'Allegato A alla deliberazione 18 gennaio 2022, 15/2022/R/RIF;
- **Utente:** è la persona fisica o giuridica che è o che sarà intestataria del documento di riscossione;
- **Utenza:** è l'immobile o l'area soggetta a tariffazione come definita all'articolo 2, comma 1, lettera c), del D.M. 20 aprile 2017;

- **variazione del servizio:** è la modifica dei presupposti per il pagamento della tariffa. Rientrano nella variazione del servizio anche le fattispecie disciplinate dall'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06.

1.1. Chi è l'Ente Territorialmente Competente

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

La Regione Liguria, con legge regionale n. 1/2014, ha individuato un unico Ambito Territoriale Ottimale coincidente con il territorio regionale, articolato in quattro aree coincidenti con il territorio della Città Metropolitana e delle tre province liguri.

Le Province sono delegate per l'organizzazione dei servizi di raccolta nei rispettivi territori sulla base di uno specifico piano d'area.

La Provincia di Savona, attraverso il proprio piano d'area ha identificato due bacini di affidamento: il bacino di affidamento Capoluogo, coincidente con il territorio della città di Savona, ed il bacino di affidamento provinciale, coincidente con il restante territorio della provincia, con l'esclusione dei comuni di Andora, Testico e Stellanello che sono stati inclusi, in accordo con la provincia di Imperia, nell'area omogenea imperiese.

Nell'attesa del completamento dell'iter di affidamento del servizio da parte dell'Ente di Governo del Bacino di Raccolta Provinciale, ad oggi individuato nella Provincia di Savona, il Comune continua a svolgere il ruolo di Ente Territorialmente Competente per il proprio territorio.

1.2. Come si compone il servizio

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

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

1.3. Chi sono i Gestori del servizio

Sono titolari:

- dell'attività di gestione della tariffa e del rapporto con gli utenti: il Comune stesso; la gestione del servizio di riscossione, comprendente le attività di stampa e invio degli avvisi di pagamento, è attualmente affidata all'Agenzia delle Entrate-Riscossione;
- dell'attività di raccolta e trasporto rifiuti e di lavaggio e spazzamento delle strade: EGEA AMBIENTE S.r.l.

1.4. Principi adottati

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

Eguaglianza e imparzialità

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

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

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

Qualità e sicurezza

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

Continuità del servizio

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

Partecipazione

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

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

Trasparenza

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

Cortesìa e informazione

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

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

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

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

Efficacia ed efficienza

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

Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

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

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

Professionalità e competenza

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

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

Privacy

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

Per ulteriori informazioni sull'informativa privacy e sulle modalità di contatto dei Responsabili della Protezione dei Dati dei Gestori del servizio, si invita a consultare le sezioni di seguito dedicate alla presentazione dei Gestori stessi.

1.5. La Qualità del servizio di gestione integrata dei rifiuti

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

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

		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 INTERMEDIO
	QUALITÀ CONTRATTUALE = SI	SCHEMA II LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO	SCHEMA IV LIVELLO QUALITATIVO AVANZATO

Figura 1 – Matrice degli Schemi regolatori. Fonte: ARERA

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

1.5.1. Posizionamento della Gestione nella matrice degli schemi regolatori

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

Il Comune, nel ruolo di Ente Territorialmente Competente, ha determinato il collocamento in tale Quadrante con Deliberazione della Giunta Comunale n° 56 del 29.03.2022, senza individuare obblighi di servizio e standard di qualità migliorativi o ulteriori rispetto a quelli previsti dallo Schema regolatorio I.

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

1.5.2. Schema regolatorio I

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

OBBLIGHI DI SERVIZIO	Paragrafo di riferimento nella presente Carta della qualità del servizio
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per Gestione	-
Modalità di attivazione del servizio di cui agli artt. 6 e 7 del TQRIF	§2.1.1
Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui agli artt. 10 e 11 del TQRIF	§2.1.2
Procedura per la Gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, di cui agli artt. 13, 17 e 18 del TQRIF	§2.2.5, §2.3 e §3.3
Obblighi di servizio telefonico di cui agli artt. 20 e 22 del TQRIF	§Parte 2 e Parte 3
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui all'Articolo V del TQRIF (ad eccezione dell'Articolo 28.3)	§2.2.2 e §2.2.4
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi di cui agli artt. 29 e 30 del TQRIF	§3.1.6
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all'art. 32 del TQRIF	§3.1.4 e §3.1.8
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di cui all'art. 35.1 del TQRIF	§ 3.1.2

Predisposizione di un <i>Programma delle attività di raccolta e trasporto</i> di cui all'art. 35.2 del TQRIF	§3.1
Predisposizione di Programma delle attività di spazzamento e lavaggio strade di cui all'art. 42.1 del TQRIF	§3.2
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'art. 48 del TQRIF	§3.1.9

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

Per ulteriori informazioni si rimanda alla lettura del TQRIF, reperibile sul sito web di ARERA (www.arera.it).

Parte 2. GESTIONE DELLA TARIFFA E DEL RAPPORTO CON GLI UTENTI

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

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

Inoltre, presso l'Ufficio Tributi è attivo lo sportello fisico al quale gli Utenti/Cittadini si possono rivolgere per chiedere prestazioni descritte nella presente sezione e/o richiedere informazioni. Lo sportello è aperto al pubblico nei seguenti giorni e orari:

- Martedì e Venerdì dalle ore 10.00 alle ore 13.00;
- Giovedì dalle ore 15.00 alle ore 17.00.

L'informativa Privacy completa, relativa alle modalità di trattamento dei dati personali degli Utenti, adottata dal Comune in conformità al Regolamento UE n. 2016/679 (GDPR), è scaricabile al seguente link: <https://privacy.nelcomune.it/comunepietraligure.it>

Per comunicare con il Responsabile della Protezione dei Dati del Comune si invita a scrivere al seguente indirizzo: dpo@gdpr.nelcomune.it

2.1. Attivazione, variazione e cessazione del servizio

2.1.1. Modalità per l'attivazione del servizio

La richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata all'Ufficio Tributi del Comune entro novanta (90) giorni solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile, attraverso uno dei seguenti canali:

- a mezzo posta, al seguente indirizzo: Comune di Pietra Ligure – Ufficio Tributi - Piazza Martiri della Libertà 30 – 17027 Pietra Ligure (SV)
- via e-mail: protocollo@comunepietraligure.it
- mediante consegna diretta all'Ufficio Tributi o all'Ufficio Protocollo

utilizzando l'apposito modulo scaricabile dalla home page del sito internet del Comune (www.comunepietraligure.it) - anche in modalità stampabile – e disponibile presso l'Ufficio Tributi.

Per essere accolta dal Gestore, la richiesta di attivazione dovrà essere completa dei seguenti allegati:

- copia fotostatica del documento di identità del nuovo Utente;
- copia fotostatica del codice fiscale del nuovo Utente.

La richiesta di attivazione del servizio produce effetti dalla data in cui ha avuto inizio il possesso o la detenzione dell'immobile, come indicata nella richiesta presentata dall'Utente. A richiesta ricevuta, il Gestore trasmetterà al nuovo Utente del servizio una risposta scritta indicando il **Codice Utente** e **Codice Utenza** assegnati e la data a partire dalla quale decorre l'attivazione del servizio ai fini del pagamento della tariffa.

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

2.1.2. Modalità per la variazione o la cessazione del servizio

Le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere presentate all'Ufficio Tributi del Comune entro novanta (90) giorni solari dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione, attraverso gli stessi canali previsti per l'attivazione del servizio (vedasi paragrafo precedente), utilizzando l'apposito modulo scaricabile dalla home page del sito internet del Comune (www.comunepietraligure.it) - anche in modalità stampabile – e disponibile presso l'Ufficio Tributi.

A richiesta di variazione o cessazione del servizio ricevuta, il Comune trasmetterà all'Utente una risposta scritta, indicando il riferimento della richiesta ricevuta, il codice identificativo del riferimento organizzativo del Comune che ha preso in carico la richiesta e la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della tariffa del servizio, la variazione o la cessazione del servizio. Il Gestore si impegna a trasmettere la risposta rispettando un tempo (massimo) di 30 giorni lavorativi dalla data di ricezione della richiesta dell'Utente.

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

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

Le richieste di cessazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la cessazione, se la relativa richiesta è stata presentata entro il termine di cui sopra, ovvero dalla data di presentazione della richiesta, se successiva al termine dei 90 giorni.

2.1.3. Conferimento al di fuori del servizio pubblico per Utenze non domestiche

Gli Utenti non domestici che producono rifiuti urbani di cui all'articolo 183, comma 1, lettera b-ter) del decreto legislativo 152/06 e che intendono conferirli - in toto o in parte - al di fuori del servizio pubblico di raccolta devono comunicarlo, mediante apposita dichiarazione, all'Ufficio Tributi del Comune ed al Gestore del servizio, entro il 30 giugno dell'anno precedente a quello in cui intendono fuoriuscire dal servizio pubblico. La dichiarazione ha efficacia dal 1° gennaio dell'anno successivo (art. 24-bis del Regolamento per la disciplina della TARI). Ai sensi del decreto-legge 41/21 e ai fini dell'esenzione ovvero della riduzione della componente tariffaria rapportata ai rifiuti conferiti al servizio pubblico, devono inoltre presentare al Comune - entro il 31 gennaio di ciascun anno - la documentazione attestante le quantità di rifiuti effettivamente avviate a recupero o a riciclo nell'anno solare precedente, inviandola all'indirizzo PEC protocollo@pec.comunepietraligure.it o, in alternativa, tramite consegna diretta all'Ufficio Protocollo del Comune.

La documentazione deve contenere le seguenti informazioni:

- a) dati identificativi dell'Utente, tra i quali: denominazione societaria o dell'ente titolare dell'utenza, partita IVA o codice fiscale per i soggetti privi di partita IVA, Codice Utente;
- b) recapito postale e indirizzo di posta elettronica certificata dell'Utente;
- c) dati identificativi dell'Utenza: Codice Utenza, indirizzo e dati catastali dell'immobile, tipologia di attività svolta;
- d) dati sui quantitativi di rifiuti complessivamente prodotti, suddivisi per frazione merceologica;
- e) dati sui quantitativi di rifiuti, suddivisi per frazione merceologica, effettivamente avviati a recupero o a riciclo al di fuori del servizio pubblico, con riferimento all'anno precedente, quali risultanti dalla/e attestazione/i rilasciata/e dal/i soggetto/i che effettua/no l'attività di recupero o riciclo dei rifiuti stessi, che deve/ono essere allegata/e alla documentazione presentata;
- f) dati identificativi dell'impianto/i di recupero o riciclo cui sono stati conferiti tali rifiuti (denominazione o ragione sociale, partita IVA o codice fiscale, localizzazione, attività svolta);

Entro sessanta (60) giorni lavorativi dalla data di ricevimento della documentazione, il Comune comunica l'esito della verifica all'Utente.

Eventuali richieste di variazione o cessazione di conferimento al di fuori del servizio pubblico devono essere presentate entro il 30 giugno di ciascun anno. Gli effetti relativi a tale comunicazione decorrono dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello di invio della stessa.

2.2. La Tariffa del servizio

2.2.1. Come si calcola

Nel Comune di Pietra Ligure la tariffa è commisurata alle quantità e qualità medie ordinarie di rifiuti prodotti per unità di superficie, in relazione agli usi e alla tipologia di attività svolte, sulla base delle disposizioni contenute nel D.P.R. n. 158/99.

La tariffa è composta da una quota fissa, determinata in relazione alle componenti essenziali del costo del servizio, riferite in particolare agli investimenti per opere e ai relativi ammortamenti, e da una quota variabile, rapportata alle quantità di rifiuti conferiti, alle modalità del servizio fornito e all'entità dei costi di gestione, in modo che sia assicurata la copertura integrale dei costi di investimento e di esercizio relativi al servizio di gestione dei rifiuti urbani.

Il metodo di calcolo della TARI prevede l'articolazione della tariffa in due fasce di utenza: utenze domestiche (abitazioni) e utenze non domestiche.

Per le utenze domestiche di soggetti residenti si utilizzano come parametri di calcolo la superficie e il numero di componenti del nucleo familiare.

Per le utenze domestiche di soggetti non residenti, per gli alloggi di cittadini italiani residenti all'estero (iscritti AIRE) e per gli alloggi a disposizione di enti diversi dalle persone fisiche, il numero di componenti viene determinato in base alla superficie dell'immobile, come da tabella di cui all'art. 14, comma 4, del Regolamento per la disciplina della Tassa Rifiuti (TARI).

Per le utenze non domestiche i parametri di calcolo sono la superficie e la tipologia di attività svolta.

2.2.2. Periodicità e modalità di pagamento

Il documento di riscossione (avviso di pagamento) viene trasmesso agli Utenti una (1) volta all'anno, con la possibilità di pagare in un'unica soluzione o attraverso due (2) rate di pagamento a scadenza semestrale. Al documento di riscossione vengono pertanto allegati sia il modulo per il pagamento in un'unica soluzione, sia i moduli per il pagamento delle singole rate.

Il termine di scadenza per il pagamento dell'intero importo indicato nel documento di riscossione, oppure della prima rata, è riportato nel documento stesso e pubblicato nella sezione dedicata del sito web istituzionale. Tale termine è comunque fissato in almeno 20 giorni solari a decorrere dalla data di emissione del documento di riscossione.

I documenti della riscossione vengono inviati dall'Agenzia delle Entrate-Riscossione, alla quale il Comune di Pietra Ligure ha affidato la gestione del servizio di riscossione della Tari.

Eventuali disguidi dovuti ad eventuali ritardi nella ricezione del documento di riscossione non saranno in nessun caso imputati all'Utente.

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

- il portale www.agenziaentrateriscossione.gov.it;
- l'App Equiclick;
- i canali telematici (sito web, postazioni automatiche) delle banche, di Poste Italiane e di tutti gli altri Prestatori di Servizi di Pagamento (PSP), aderenti a pagoPA;
- in tutti gli uffici postali, in banca, al bancomat e presso tutti gli altri PSP aderenti a pagoPA (ad esempio in ricevitoria, dal tabaccaio);
- gli sportelli di Agenzia delle Entrate-Riscossione del competente ambito territoriale.

Nel caso in cui l'Utente rilevi o sospetti un errore nella determinazione degli importi addebitati, può richiederne la rettifica con le modalità descritte al successivo §2.2.5.

2.2.3. Riduzioni tariffarie

Le riduzioni tariffarie applicate nel Comune di Pietra Ligure sono indicate nel Capo V del vigente Regolamento per la disciplina della Tassa Rifiuti (TARI):

- riduzione del 5% a favore delle utenze domestiche adibite a civile abitazione che praticano il compostaggio domestico per la riduzione giornaliera dei rifiuti organici;
- riduzione del 30% per la parte abitativa dei fabbricati rurali, posseduti e condotti da coltivatori diretti e imprenditori agricoli;
- riduzione di due terzi della Tari per una sola unità immobiliare a uso abitativo, non locata o data in comodato d'uso, posseduta in Italia a titolo di proprietà o usufrutto da soggetti non residenti nel territorio dello Stato che siano titolari di pensione maturata in regime di convenzione internazionale con l'Italia,
- riduzione del 30% della tariffa per i locali, diversi dalle abitazioni, e le aree scoperte adibiti ad uso stagionale o ad uso non continuativo, ma ricorrente, a condizione che l'utilizzo non superi i 183 giorni nel corso dell'anno solare e che la stagionalità risulti dalla licenza o da altra autorizzazione amministrativa rilasciata dagli organi competenti;
- riduzione della quota variabile del tributo per le utenze non domestiche che conferiscano i rifiuti urbani prodotti a soggetti diversi dal Gestore del servizio pubblico di raccolta. La riduzione è proporzionale alla quantità di rifiuti avviata a recupero.

Per una descrizione più completa ed esaustiva delle riduzioni applicate, si rimanda al sopracitato Regolamento TARI, consultabile sul sito web istituzionale del Comune (www.comunepietraligure.it) e disponibile presso l'Ufficio Tributi.

2.2.4. Rateizzazione degli importi addebitati

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

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

L'Utente può presentare la richiesta di ulteriore rateizzazione entro la scadenza del termine di pagamento riportato nel documento di riscossione, utilizzando l'apposito modulo, scaricabile dal sito internet del Comune (www.comunepietraligure.it) o reperibile presso l'Ufficio Tributi.

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

- a mezzo posta, all'indirizzo: Comune di Pietra Ligure – Ufficio Tributi - Piazza Martiri della Libertà 30 – 17027 Pietra Ligure (SV)
- via e-mail, all'indirizzo di posta elettronica: protocollo@comunepietraligure.it
- mediante consegna diretta all'Ufficio Protocollo.

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

- nome, cognome e codice fiscale;
- recapito postale, recapito telefonico e indirizzo di posta elettronica;
- indirizzo dell'utenza;
- il numero di rate mensili richiesto ai fini dell'ulteriore rateizzazione.

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

Le somme relative ai pagamenti di tali ulteriori rate sono maggiorate dagli interessi legali, a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento rateizzato indicato nei bollettini.

2.2.5. Come presentare una richiesta di rettifica degli importi addebitati

Qualora l'Utente rilevi o sospetti l'addebito di importi non dovuti, può presentare al Comune una richiesta di rettifica degli importi addebitati, utilizzando il modulo dedicato, scaricabile dalla home page del sito internet del Comune (www.comunepietraligure.it) e disponibile presso l'Ufficio Tributi.

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

- a mezzo posta, all'indirizzo: Comune di Pietra Ligure – Ufficio Tributi - Piazza Martiri della Libertà 30 – 17027 Pietra Ligure (SV)
- via e-mail, all'indirizzo di posta elettronica: protocollo@comunepietraligure.it
- tramite consegna diretta all'Ufficio Protocollo.

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

- nome, cognome e codice fiscale;
- recapito postale, recapito telefonico e indirizzo di posta elettronica;
- codice Utente (reperibile presso l'Ufficio Tributi del Comune);
- indirizzo e codice utenza (reperibile presso l'Ufficio Tributi del Comune);
- le coordinate bancarie/postali per l'eventuale accredito degli importi oggetto della richiesta.

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

- rispondere all'Utente entro 60 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta di rettifica;
- formulare risposte motivate, chiare, comprensibili, complete di una valutazione della fondatezza della richiesta e del dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale modifica;

Qualora le verifiche eseguite a seguito della richiesta di rettifica evidenzino un credito a favore dell'Utente, il gestore procede ad accreditare l'importo erroneamente addebitato entro 120 giorni lavorativi dalla data di ricezione della richiesta di rettifica, attraverso:

- detrazione di tale importo dalla Tari dovuta per l'anno successivo;
- rimessa diretta da parte della concessionaria del servizio di riscossione (Agenzia delle Entrate-Riscossione), nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore a quanto addebitato nel documento di riscossione o la data di emissione del primo documento di riscossione utile non consenta l'accredito entro i 120 giorni lavorativi di cui sopra, fatta eccezione per il caso in cui l'importo da restituire sia inferiore a 50 (cinquanta) euro.

Nel caso di rimessa diretta, il personale dell'Uffici Tributi provvederà a inviare all'Utente il modulo di rimborso, con le relative istruzioni per la compilazione, da trasmettere via mail alla concessionaria, che accrediterà l'importo dovuto entro il termine di cui sopra.

2.3. Reclami e richieste scritte di informazione

2.3.1. Come presentare un reclamo

L'Utente può presentare al Comune un reclamo scritto, afferente all'attività di gestione delle tariffe del servizio e del rapporto con gli Utenti, utilizzando il modulo dedicato, scaricabile dalla home page del sito internet del Comune (www.comunepietraligure.it) e disponibile presso l'Ufficio Tributi del Comune.

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

- a mezzo posta, all'indirizzo: Comune di Pietra Ligure–Ufficio Tributi - Piazza Martiri della Libertà 30 – 17027 Pietra Ligure (SV)
- via e-mail, all'indirizzo di posta elettronica: protocollo@comunepietraligure.it
- mediante consegna diretta all'Ufficio Protocollo.

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

- nome, cognome e codice fiscale;
- recapito postale, recapito telefonico e indirizzo di posta elettronica;
- servizio a cui si riferisce il reclamo ovvero la gestione delle tariffe e del rapporto con gli Utenti;
- codice Utente (reperibile presso l'Ufficio Tributi del Comune);
- indirizzo e codice utenza (reperibile presso l'Ufficio Tributi del Comune).

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

2.3.2. Come presentare una richiesta scritta di informazioni

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

- a mezzo posta, all'indirizzo: Comune di Pietra Ligure – Ufficio Tributi - Piazza Martiri della Libertà 30 – 17027 Pietra Ligure (SV)
- via e-mail, all'indirizzo di posta elettronica: protocollo@comunepietraligure.it
- mediante consegna diretta all'Ufficio Protocollo.

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

Parte 3. RACCOLTA E TRASPORTO DEI RIFIUTI, RACCOLTA E TRASPORTO DEI RIFIUTI, LAVAGGIO E SPAZZAMENTO DELLE STRADE

Come anticipato nella prima parte della presente Carta, il titolare delle attività di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani e di lavaggio e spazzamento delle strade è EGEA AMBIENTE S.r.l. di Alba alla quale gli Utenti/Cittadini possono rivolgersi per chiedere informazioni sul servizio o per presentare reclami, segnalare disservizi, prenotare i servizi di ritiro su chiamata o richiedere la consegna o la riparazione delle attrezzature di raccolta.

EGEA AMBIENTE S.r.l. metterà a disposizione degli Utenti un Servizio telefonico dedicato, raggiungibile come numero verde totalmente gratuito, sia da rete fissa che mobile, che i Cittadini possono contattare per richiedere informazioni sui servizi o prestazioni. Tale numero è attivo

- dal lunedì al venerdì

Inoltre, EGEA AMBIENTE S.r.l. mette a disposizione degli Utenti/Cittadini anche:

- un numero verde 800610690
- uno sportello fisico dedicato a tutte le altre attività previste presso la sede dei propri uffici in Via Crispi 31

3.1. Raccolta e trasporto dei rifiuti urbani

La raccolta dei rifiuti urbani avviene con modalità differenti a seconda della parte di territorio interessato, della frazione di rifiuto, e della tipologia di utenza.

Sono attivi servizi di raccolta porta a porta, di prossimità e di raccolta stradale le cui modalità e frequenze saranno descritte in modo dettagliato nel *Programma delle attività di raccolta e trasporto* ovvero nel Calendario della raccolta comunale, disponibile sul sito web del Comune e presso lo sportello fisico.

Nel Calendario sono riportate le seguenti informazioni:

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

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

3.1.1. Raccolta porta a porta e di prossimità

Il servizio porta a porta è attualmente rivolto ad alcune utenze presenti sul territorio, in Frazione Ranzi, Via San Sebastiano, Via Castellari, via dei Cortesi, Via Piave superiore (dai civ.40 al civ.69) via Salita alla Croce, via Rocca delle Fene, Via Moilastrini, via Felice Cascione, Strada Romana.

Il servizio porta a porta è attivo per le frazioni di rifiuto:

- Organico delle cucine
- Carta e cartone
- Imballaggi in plastica e metalli
- Secco residuo

Per le utenze non domestiche, in aggiunta, saranno attivati i seguenti circuiti aggiuntivi di raccolta:

- Cassette di legno e di plastica
- Cartone
- Imballaggi in plastica per la grande distribuzione

Tali servizi aggiuntivi verranno attivati, per quelle utenze non domestiche selezionate perché risultano grandi produttori di tali tipologie di rifiuto, in seguito a sopralluogo da parte del responsabile incaricato da EGEA AMBIENTE S.r.l.

Modalità di conferimento

Presa visione del calendario, l'utente espone i rifiuti per la raccolta nella giornata evidenziata e nella fascia oraria indicata, per esempio tra le ore 10.00 e le ore 12.00 per le utenze domestiche, alla chiusura dell'esercizio per le utenze non domestiche.

Le attività di raccolta iniziano in orario notturno per terminare entro le ore 18.00 del giorno successivo al giorno di esposizione.

I contenitori ed i sacchi devono essere esposti in prossimità dell'abitazione o dell'esercizio commerciale o comunque nel punto concordato, sul ciglio della strada in luogo visibile e in modo ordinato e tale da non intralciare la mobilità pedonale e/o gli automezzi.

I rifiuti esposti oltre l'orario massimo consentito potrebbero non venire raccolti senza ciò dare diritto all'Utente di presentare alcuna segnalazione di disservizio.

I rifiuti non vengono altresì raccolti qualora non conformi e/o esposti non conformemente alle regole di raccolta (per contenuto, tipologia di sacco o contenitore, giorno di esposizione errato) senza ciò dare diritto all'Utente di presentare alcuna segnalazione di disservizio. In tal caso l'utente verrà avvisato della non conformità dell'esposizione con l'applicazione di un adesivo sul sacco non ritirato che riporta il motivo del mancato ritiro.

Il rifiuto non recuperato può essere esposto dall'Utente in modo conforme per la raccolta successiva, fatto salvo l'obbligo a cura dell'Utente medesimo di rimuovere dal suolo pubblico il rifiuto non ritirato.

Le utenze che usufruiscono dei servizi di raccolta di prossimità conferiscono i rifiuti nei contenitori chiusi a chiave assegnati, senza vincoli di giornata o orario.

Per conoscere le corrette modalità di conferimento dei rifiuti urbani al servizio di raccolta e trasporto, l'Utente potrà consultare le istruzioni che saranno presenti nel sito web di EGEA AMBIENTE S.r.l.

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

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

Raccolta frazione organica:

Esposizione	il materiale va conferito all'interno dei sacchetti compostabili e biodegradabili che una volta pieni devono essere riposti all'interno del mastello/contenitore marrone fornito, nel posto concordato. Nelle zone servite con il sistema di prossimità i sacchi vanno conferiti nei cassonetti dotati di chiave assegnati.
Tipologia rifiuto	tutti i rifiuti biodegradabili scarto della preparazione del cibo e avanzi in generale, altri rifiuti biodegradabili come fazzoletti e tovaglioli di carta - filtri o fondi di caffè o the - fiori recisi - gusci d'uovo - lettiera di origine vegetale - piccole potature di piante da interni o da terrazzo - terriccio di vasi - tappi in sughero

Raccolta carta e cartone

Esposizione	il materiale va conferito all'interno del sacchetto in carta fornito, ed una volta pieno esposto al di fuori delle pertinenze private, nel posto concordato. Le grandi scatole di cartone possono essere piegate, e posizionate accanto al sacchetto. Nelle zone servite con il sistema di prossimità, il materiale va riposto sfuso o in qualsiasi sacchetto in carta all'interno del contenitore blu assegnato.
Tipologia rifiuto	astucci e fascette in cartoncino - cartoni per bevande per latte, vino, succhi, panna tipo Tetra Pak - contenitori per uova in carta - fogli di carta - fotocopie - giornali - imballaggi in cartone ondulato - libri - opuscoli - quaderni - riviste - sacchetti di carta - scatole per alimenti - scatole per detersivi - scatole per scarpe

Raccolta imballaggi in plastica e metallo

Esposizione	il materiale va conferito all'interno del sacchetto giallo fornito e una posizionato all'esterno delle pertinenze private, nel posto concordato. Nelle zone servite con il sistema di prossimità, il materiale va riposto sfuso o in qualsiasi sacchetto in plastica all'interno del contenitore giallo assegnato.
Tipologia rifiuto	<p>Imballaggi in plastica: bicchieri usa e getta - bottiglie per acqua e bibite – buste per alimenti – cellophane – contenitori per cosmetici – contenitori per uova in plastica - flaconi di shampoo – flaconi per detersivi – flaconi per detersivi – imballaggi in polistirolo – pellicole per alimenti – piatti usa e getta – retine per frutta e verdura – sacchetti per la pasta - vaschette dei salumi – vasetti per lo yogurt – vasi per piante – vassoi in polistirolo.</p> <p>Acciaio: bombolette spray - chiusure metalliche per vasetti di vetro - contenitori per pelati - lattine per bevande – scatolette tonno - tappi a corona.</p> <p>Alluminio: bombolette spray - capsule e tappi per bottiglie di oli, vino, liquori e bibite - coperchi dello yogurt - foglio di alluminio da cucina - involucri per cioccolato - lattine per bevande – scatolette per alimenti - tubetti per conserve o prodotti di cosmetica - vaschette e contenitori per la conservazione ed il congelamento dei cibi.</p>

Raccolta rifiuto secco residuo

Esposizione	Per tutte le utenze il conferimento avviene esponendo i sacchi o i contenitori a seconda della dotazione ricevuta. Nelle zone servite con il sistema di prossimità, i sacchi vanno conferiti all'interno del contenitore grigio assegnato.
Tipologia rifiuto	In generale tutti i rifiuti che non hanno trovato collocazione nelle frazioni differenziate. P. es carta oleata o plastificata – CD, DVD - cocci di ceramica - giocattoli – indumenti rotti – lampadina ad incandescenza – lettiera sintetica – pannolini - assorbenti - rasoi - sacchetti per aspirapolvere – spugnette sintetiche – posate in plastica usa e getta - oggetti in plastica di piccole dimensioni diversi dagli imballaggi e diversi dai rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE).

Raccolta delle cassette di plastica e/o legno (solo utenze non domestiche selezionate)

Esposizione	il materiale va conferito sfuso, ordinato ed impilato nei pressi dell'attività commerciale
Tipologia rifiuto	Cassette di plastica o legno per ortofrutta

Frequenze dei servizi

Frequenze settimanali per le utenze domestiche

Rifiuto	Estate	Inverno
Organico delle cucine	4	3
Carta e cartone	3	3
Imballaggi di plastica e metalli	3	3
Secco residuo	4	3

Frequenze settimanali per le utenze non domestiche selezionate

Rifiuto	Estate	Inverno
Organico delle cucine	7	7
Carta	6	6
Cartone	6	6
Imballaggi di plastica e metalli	3	3
Secco residuo	7	7
Cassette di legno e plastica	3	3
Imballaggi in plastica grande distribuzione	3	3

Consegna delle attrezzature per la raccolta

EGEA AMBIENTE S.r.l. consegnerà annualmente agli Utenti un KIT contenente i sacchi necessari alla corretta differenziazione del rifiuto sulla base del vigente regolamento comunale.

Per le utenze domestiche servite dal porta a porta il KIT sarà composto da:

- 52 sacchi gialli dotati di codice identificativo per la raccolta degli imballaggi di plastica e metalli
- 52 sacchi di carta per la raccolta della carta
- 52 sacchi grigi per la raccolta del Secco residuo

- 150 sacchi compostabili per la raccolta del rifiuto organico

Per le utenze domestiche servite dai servizi di prossimità il KIT sarà composto da:

- Una copia della chiave per l'apertura dei contenitori (solo all'avvio del servizio)
- 150 sacchi compostabili per la raccolta del rifiuto organico

Gli utenti potranno recarsi annualmente presso lo sportello fisico dedicato al ritiro della dotazione prevista.

Per le utenze non domestiche il KIT varia di composizione a seconda della tipologia di utenza e per le utenze non domestiche sarà prevista la consegna delle dotazioni necessarie presso la sede dell'utenza.

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

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

Lavaggio e disinfezione dei contenitori per la raccolta di prossimità

EGEA AMBIENTE S.r.l. garantirà il lavaggio e la disinfezione dei contenitori per la raccolta di prossimità con le seguenti frequenze:

periodo estivo, da giugno a settembre:

- contenitori per il rifiuto organico 8 lavaggi
- altri contenitori 4 lavaggi

periodo invernale, da ottobre a maggio:

- contenitori per il rifiuto organico 4 lavaggi
- altri contenitori 4 lavaggi

3.1.2. Raccolta stradale

Su tutto il territorio la raccolta del vetro viene effettuata attraverso i cassonetti dislocati sul territorio.

Gli utenti devono conferire i rifiuti di vetro sfusi nei cassonetti senza vincoli di giornata, rispettando l'orario di conferimento dalle ore 07.00 alle ore 22.30 per limitare il disturbo della quiete negli orari notturni.

Sono presenti sul territorio circa n. 800 Cassonetti dedicate alla raccolta del vetro e la loro dislocazione sarà rappresentata sul sito web di EGEA AMBIENTE S.r.l.

Nel caso di richiesta di posizionamento di ulteriori contenitori o di spostamento di contenitori già presenti, EGEA AMBIENTE S.r.l. effettuerà la verifica tecnica della fattibilità di quanto richiesto assieme agli uffici comunali e ne comunica l'esito all'Utente, entro 30 giorni dalla richiesta.

3.1.3. Altre raccolte sul territorio

EGEA AMBIENTE S.r.l. posizionerà nel territorio del Comune:

- contenitori per la raccolta delle pile presso i negozi che vendono tali prodotti
- contenitori per la raccolta di farmaci scaduti presso le farmacie
- 5 cassonetti per il conferimento di indumenti ed abiti usati
- alcuni contenitori rossi per la raccolta di pannolini e pannoloni (servizio attivabile su richiesta contattando il numero verde)

EGEA AMBIENTE S.r.l. ha attivato un punto di consegna diretta e gratuita per rifiuti ingombranti

3.1.4. Riparazione delle attrezzature per la raccolta

In caso di danneggiamento delle attrezzature per la raccolta, l'Utente potrà richiedere ad EGEA AMBIENTE S.r.l. la riparazione delle stesse attrezzature presentando una richiesta:

- tramite Servizio telefonico contattando il numero verde
- scrivendo all'indirizzo di posta
- scrivendo all'indirizzo di posta elettronica
- tramite sportello online e/o sportello fisico.

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

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

3.1.5. Centro di raccolta

Gli utenti possono conferire i propri rifiuti al Centro di Raccolta

Gli orari di apertura del centro di raccolta sono riportati nel Calendario di raccolta

L'accesso al Centro è consentito all'intestatario della tassa rifiuti che dovrà presentare un documento di identità in corso di validità;

L'intestatario della tassa rifiuti può delegare un altro privato cittadino compilando il modulo di delega

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

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

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

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

La lista completa e dettagliata dei rifiuti che è possibile conferire sarà disponibile sul sito.

3.1.6. Servizio di ritiro su chiamata

EGEA AMBIENTE S.r.l., su indicazione dell'Ente Territorialmente Competente, garantirà all'Utente il ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio a fronte del pagamento di un prezzo a titolo di rimborso spese per le attività di trasporto.

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

Servizio di ritiro ingombranti

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

L'Utente può prenotare il servizio:

- tramite Servizio telefonico contattando il numero verde
- scrivendo all'indirizzo di posta elettronica
- tramite sportello online e/o sportello fisico.

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

3.1.7. Recupero dei servizi

Qualora il servizio di raccolta non venga effettuato puntualmente rispetto a quanto sarà riportato nel *Programma delle attività di raccolta e trasporto*, ovvero nel Calendario della raccolta comunale, EGEA AMBIENTE S.R.L. garantirà il proprio impegno ad intervenire per sopperire al mancato servizio non oltre le:

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

3.1.8. Disservizi

Eccetto il caso di mancato servizio per non conformità del rifiuto esposto (§3.1.1), in caso di mancato o incompleto svolgimento del servizio di raccolta che provochi disagi all'Utente o interruzioni del servizio¹ - senza, tuttavia, generare situazioni di pericolo per l'ambiente e/o le persone e/o le cose - l'Utente può segnalare il disservizio:

- contattando il Servizio telefonico al numero verde
- scrivendo all'indirizzo di posta elettronica
- scrivendo all'indirizzo di posta ordinaria
- tramite sportello online e/o sportello fisico.

EGEA AMBIENTE S.R.L. si impegna a garantire la risoluzione del disservizio:

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

3.1.9. Pronto Intervento

EGEA AMBIENTE S.r.l. metterà a disposizione dei cittadini il numero verde di Pronto Intervento gratuito e raggiungibile 24 ore su 24 - sia da rete fissa che da rete mobile - dedicato esclusivamente alle segnalazioni di situazioni che possono generare pericolo per le persone e/o degrado o che impattano sulle condizioni igienico-sanitarie.

¹ Ovvero di servizio non puntualmente svolto rispetto al *Programma delle attività di raccolta e trasporto* e non recuperato entro le tempistiche indicate al §3.1.7.

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

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

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

3.2. Spazzamento e lavaggio delle strade

L'attività di spazzamento è finalizzata alla pulizia e igiene del suolo su alcune aree del territorio comunale, il tutto sarà indicato nel *Programma delle attività di spazzamento e lavaggio* che sarà disponibile sul sito web e/o presso lo sportello fisico.

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

EGEA AMBIENTE S.r.l. svolgerà l'attività integrando interventi manuali e meccanici garantendo in particolare:

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

- lavaggio dei portici

3.2.1. Recupero dei servizi

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

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

3.3. Reclami e richieste scritte di informazione

3.3.1. Come presentare un reclamo

L'Utente può presentare un reclamo scritto a EGEA AMBIENTE S.r.l. relativo alle attività di raccolta e trasporto rifiuti e di lavaggio e spazzamento delle strade utilizzando il modulo dedicato, scaricabile dalla home page del sito web del Gestore e disponibile presso lo Sportello fisico.

Una volta compilato, il modulo deve essere inviato a EGEA AMBIENTE S.r.l. tramite uno dei seguenti canali:

- all'indirizzo postale
- all'indirizzo di posta elettronica
- al numero di fax

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

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

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

3.3.2. Come presentare una richiesta scritta di informazioni

L'Utente può presentare a EGEA AMBIENTE S.r.l. richieste scritte di informazioni inviandole tramite uno dei seguenti canali:

- all'indirizzo postale
- all'indirizzo di posta elettronica
- al numero di fax

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