

# Sommario

1	Sezione 1 - Inquadramento generale	3
1.1	Cosa è e a cosa serve la Carta della Qualità del servizio	3
1.2	Principali riferimenti normativi	3
1.3	Scelta dello schema di servizio	4
1.4	Principi quali si ispira il gestore nell'espletamento delle proprie attività e ai quali il personale dipendente e gli incaricati devono attenersi	4
1.5	Trasparenza	5
1.6	Privacy	5
1.7	Validità della Carta della Qualità del servizio	6
2	Sezione 2 – Gestore della tariffa e rapporto con gli utenti	6
2.1	Informazioni sul gestore	6
2.2	Territorio servito	6
2.3	Descrizione dei servizi e delle relative modalità di erogazione	6
2.4	Prestazioni soggette a standard di qualità	6
2.4.1	Modalità per l'attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani	6
2.4.2	Contenuti minimi della risposta alle richieste di attivazione del servizio	7
2.4.3	Modalità per la variazione o cessazione del servizio	7
2.4.4	Contenuti minimi della risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio	8
2.4.5	Classificazione delle richieste scritte dell'utente	8
2.4.6	Procedura di presentazione dei reclami scritti e di rettifica degli importi addebitati	8
2.4.7	Contenuti minimi della risposta motivata ai reclami scritti, alle richieste scritte di informazioni e alle richieste di rettifica degli importi addebitati	9
2.4.8	Obblighi di servizio telefonico	10
2.4.9	Termine per il pagamento	10
2.4.10	Modalità e strumenti di pagamento in regime di TARI	10
2.4.11	Periodicità di riscossione	11
2.4.12	Modalità per la rateizzazione dei pagamenti	11
2.4.13	Modalità e tempo di rettifica degli importi non dovuti	12
3	Sezione 3 - Gestori della raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio strade	12
3.1	Gestore della raccolta e trasporto	12
3.1.1	Informazioni sul gestore	12
3.1.2	Descrizione dei servizi e delle relative modalità di erogazione	12
3.1.3	Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata	12
3.1.4	Modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro	13
3.1.5	Modalità per la segnalazione di disservizi e la presentazione delle richieste di riparazione	13

3.1.6	Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto	14
3.1.7	Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani	14
3.2	Gestore dello spazzamento e lavaggio strade	14
3.2.1	Informazioni sul gestore	14
3.2.2	Descrizione dei servizi e delle relative modalità di erogazione	15
3.2.3	Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade e segnalazione disservizi	15

# 1 Sezione 1 - Inquadramento generale

## 1.1 Cosa è e a cosa serve la Carta della Qualità del servizio

La Carta della qualità del servizio è il documento con cui il gestore sancisce il proprio impegno ad assicurare ai cittadini-utenti un determinato livello di qualità delle prestazioni erogate, in modo da garantire la chiarezza del rapporto e il miglioramento continuo del servizio. La Carta è però anche uno strumento di comunicazione, il cui fine è di implementare la qualità dei servizi pubblici erogati anche attraverso una maggiore informazione e partecipazione degli utenti destinatari degli stessi, che da attori passivi dei servizi medesimi ne diventano parte attiva nelle forme e nei limiti previsti dalla normativa vigente e specificate dalla Carta stessa, dal Regolamento comunale in materia di accesso e partecipazione, etc.

Tale documento è suddiviso in 3 SEZIONI che comprendono:

- SEZIONE 1 – Inquadramento generale - valida per tutti i Gestori in cui vengono esplicitate le informazioni su di essi, i principali riferimenti normativi, la scelta dello schema di servizio, i principi fondamentali.
- SEZIONE 2 – Gestore della Tariffa e rapporto con gli utenti – in cui vengono specificati i servizi attivi e previsti.
- SEZIONE 3 - Gestori della raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio strade - in cui vengono specificati i servizi attivi e previsti.

Ciascun gestore è tenuto a pubblicare la presente carta della qualità sul proprio sito web.

## 1.2 Principali riferimenti normativi

- 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 contemperare, 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 31 ottobre 2019 n. 444/2019/R/rif sulla Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati.
- Delibera ARERA 18 gennaio 2022 n. 15/2022/R/rif sulla Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

### 1.3 Scelta dello schema di servizio

Il posizionamento di codesta gestione nella matrice degli schemi regolatori ai sensi dell’articolo 3 del TQRIF allegato alla delibera ARERA n. 15/2022 corrisponde allo Schema I.

### 1.4 Principi quali si ispira il gestore nell’espletamento delle proprie attività e ai quali il personale dipendente e gli incaricati devono attenersi

- Rispetto delle normative e onestà: i servizi e le attività sono gestiti secondo le migliori tecnologie e modalità operative, e comunque nel rispetto delle regole e dei principi generali previsti dalla vigente legislazione;
- Eguaglianza di trattamento: l’erogazione dei servizi è ispirata al principio di uguaglianza dei diritti degli utenti e senza discriminazione di sesso, razza o religione. Garantisce inoltre la parità di trattamento degli utenti stessi, a parità di condizioni del servizio prestato nell’ambito di aree e categorie omogenee di fornitura;

- Imparzialità: il servizio viene prestato con obiettività, equità, giustizia e imparzialità nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono;
- Continuità: viene assicurato un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni e, qualora queste dovessero verificarsi, i tempi di disservizio andranno limitati al minimo;
- Chiarezza e trasparenza: deve essere garantita un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio;
- Efficienza ed efficacia: il soggetto gestore persegue l'obiettivo del continuo e progressivo miglioramento dei servizi, adottando soluzioni tecnologiche e organizzative adeguate al continuo incremento dell'efficienza e dell'efficacia delle prestazioni erogate a tutela del cittadino e della qualità ambientale;
- Partecipazione: l'utente ha il diritto di richiedere al soggetto gestore tutte le informazioni e i chiarimenti che lo riguardano, a presentare reclami e istanze, a produrre memorie e documenti;
- Tutela dell'ambiente: nell'attuazione dei propri compiti il soggetto gestore si impegna a garantire, l'efficienza dei mezzi e degli impianti quotidianamente usati, nonché il costante controllo delle emissioni e dispersioni sul suolo, nell'aria e nell'acqua;
- Cortesia: il gestore si impegna a garantire agli utenti un rapporto basato sulla cortesia, educazione e rispetto;
- Semplificazione delle procedure: il gestore si impegna a proporre all'utente procedure semplici e ne facilita l'accesso alla documentazione.

## 1.5 Trasparenza

Viene garantita un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio.

In ottemperanza alle disposizioni dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), in merito agli elementi informativi minimi che devono essere garantiti all'utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, i Gestori hanno creato sui propri siti internet una sezione in cui sono riportate le informazioni previste dalla Deliberazione 444/2019/R, anche conosciuta come TITR (Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei Rifiuti).

## 1.6 Privacy

Viene garantito che il trattamento dei dati personali degli utenti, acquisiti nello svolgimento delle proprie funzioni istituzionali, avvenga nel rispetto del Regolamento (UE) n. 2016/679 (GDPR) e D.lgs n. 196 del 30/06/2003 e successive modificazioni ed integrazioni e garantisce adeguata informativa al cliente in merito all'uso dei dati e ai diritti dell'utenza. In particolare, i Gestori riconoscono all'utenza l'esercizio dei diritti di cui al Regolamento (UE) n. 2016/679 (GDPR) e, nello specifico, il diritto di accedere ai propri dati personali, di

chiederne la rettifica, l'aggiornamento o la cancellazione se incompleti, erronei o raccolti in violazione di legge, l'opposizione al loro trattamento o la trasformazione in forma anonima.

## 1.7 Validità della Carta della Qualità del servizio

La presente Carta ha validità pluriennale anche se, su base annuale, i contenuti della stessa potranno essere aggiornati o revisionati in relazione a modifiche normative, cambiamenti di tipo tecnico e/o organizzativo.

## 2 Sezione 2 – Gestore della tariffa e rapporto con gli utenti

### 2.1 Informazioni sul gestore

○

GESTORE	TELEFONO	INDIRIZZO	MAIL	CERTIFICAZIONI
Comune di _____				es. UNI EN ISO 9001:2015; UNI EN ISO 14001:2015; ISO 45001:2018; SA 8000; OHSAS 18001 (eliminare il testo in caso di assenza)

○

### 2.2 Territorio servito

AMBITO TARIFFARIO	SUPERFICIE (km <sup>2</sup> )	N. ABITANTI	DENSITA' (ab/km <sup>2</sup> )
Comune di _____	_____	_____	_____

○

### 2.3 Descrizione dei servizi e delle relative modalità di erogazione

In questa sezione si devono inserire i dati di sintesi sulle caratteristiche del servizio di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, quali le modalità di erogazione del servizio, gli orari di apertura al pubblico etc. e poi rimandare al sito web dove poter reperire le informazioni di dettaglio.

### 2.4 Prestazioni soggette a standard di qualità

#### 2.4.1 Modalità per l'attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani

La richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata dall'utente al Comune entro 90 giorni solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile, compilando l'apposito modulo, nelle seguenti modalità:

- a mezzo posta;

- via e-mail;
- presso sportello fisico;
- tramite sportello online di cui all'Articolo 19 del TQRIF (laddove presente, se assente cancellare il testo)

Il modulo per la richiesta di attivazione del servizio, disponibile presso lo sportello fisico oppure online, contiene almeno i seguenti campi obbligatori:

- a) il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare la richiesta;
- b) i dati identificativi dell'utente, tra i quali:
  - per le utenze domestiche: cognome, nome e codice fiscale;
  - per le utenze non domestiche: denominazione societaria o dell'ente titolare dell'utenza, partita IVA o codice fiscale per i soggetti privi di partita IVA;
- c) il recapito postale e l'indirizzo di posta elettronica dell'utente;
- d) i dati identificativi dell'utenza: indirizzo, superficie e dati catastali dell'immobile e, in aggiunta:
  - per le utenze domestiche: numero degli occupanti residenti e/o domiciliati;
  - per le utenze non domestiche: l'attività o le attività effettuata/e dall'utenza;
- e) la data in cui ha avuto inizio il possesso o la detenzione dell'immobile, adeguatamente documentata, anche mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00.

#### 2.4.2 Contenuti minimi della risposta alle richieste di attivazione del servizio

La risposta alle richieste di attivazione del servizio viene formulata in modo chiaro e comprensibile dal Comune indicando nella stessa i seguenti elementi minimi:

- 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.

#### 2.4.3 Modalità per la variazione o cessazione del servizio

Le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere inviate al Comune entro 90 giorni solari dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione, compilando l'apposito modulo, nelle seguenti modalità:

- a mezzo posta;
- via e-mail;
- presso sportello fisico;
- tramite sportello online di cui all'Articolo 19 del TQRIF (laddove presente, se assente cancellare il

testo).

Il modulo per le richieste di variazione e di cessazione del servizio contiene almeno i seguenti campi obbligatori:

- a) il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare la comunicazione o la richiesta;
- b) i dati identificativi dell'utente, tra i quali cognome, nome, codice fiscale o denominazione societaria e partita IVA, e codice utente, indicando dove è possibile reperirlo;
- c) il recapito postale e l'indirizzo di posta elettronica dell'utente;
- d) i dati identificativi dell'utenza: indirizzo, dati catastali, superficie dell'immobile e codice utenza, indicando dove è possibile reperirlo;
- e) l'oggetto della variazione (riguardante, ad esempio, la superficie dell'immobile o il numero degli occupanti residenti e/o domiciliati);
- f) la data in cui è intervenuta la variazione o cessazione del servizio, adeguatamente documentata anche mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00.

#### **2.4.4 Contenuti minimi della risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio**

Il Comune formula in modo chiaro e comprensibile la risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio, indicando nella stessa i seguenti elementi minimi:

- a) il riferimento alla richiesta di variazione o di cessazione del servizio;
- b) il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore che ha preso in carico la richiesta;
- c) la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della TARI, ovvero della tariffa corrispettiva, la variazione o cessazione del servizio.

Le richieste di cessazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la cessazione se la relativa richiesta è presentata entro il termine di cui all'Articolo 8.4, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine.

Le richieste di variazione del servizio che comportano una riduzione dell'importo da addebitare all'utente producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione se la relativa richiesta è presentata entro il termine di cui all'Articolo 2.4.3, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine. Diversamente, le richieste di variazione che comportano un incremento dell'importo da addebitare all'utente producono sempre i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione.

#### **2.4.5 Classificazione delle richieste scritte dell'utente**

Il gestore del servizio classifica come reclamo scritto qualsiasi richiesta scritta di informazioni o di rettifica degli importi addebitati, tuttavia non saranno considerati reclami scritti eventuali casi di sollecito o di reiterazione di uno stesso reclamo o richiesta scritta di informazione o di rettifica degli importi addebitati, qualora pervenuti entro i tempi massimi previsti per la risposta motivata definiti dal presente provvedimento.



#### 2.4.6 Procedura di presentazione dei reclami scritti e di rettifica degli importi addebitati

Il modulo per il reclamo scritto e per la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati scaricabile dalla home page del sito internet del gestore, disponibile presso i punti di contatto con l'utente, ovvero compilabile online, contiene almeno i seguenti campi obbligatori:

- a) il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare il reclamo;
- b) i dati identificativi dell'utente:
  - il nome, il cognome e il codice fiscale;
  - il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica;
  - il servizio a cui si riferisce il reclamo (raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade, gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti);
  - il codice utente, indicando dove è possibile reperirlo;
  - l'indirizzo e il codice utenza, indicando dove è possibile reperirlo;
  - le coordinate bancarie/postali per l'eventuale accredito degli importi addebitati.

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

#### 2.4.7 Contenuti minimi della risposta motivata ai reclami scritti, alle richieste scritte di informazioni e alle richieste di rettifica degli importi addebitati

Il Comune formula in modo chiaro e comprensibile la risposta motivata ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni o di rettifica degli importi addebitati, utilizzando una terminologia di uso comune, e indica nella stessa i seguenti elementi minimi comuni alle tre tipologie di richiesta scritta considerate:

- a) il riferimento al reclamo scritto, ovvero alla richiesta scritta di informazioni o di rettifica degli importi addebitati;
- b) il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.

Con riferimento al reclamo scritto nella risposta devono essere riportati, oltre ai precedenti elementi:

- a) la valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi applicati;
- b) la descrizione e i tempi delle eventuali azioni correttive poste in essere dal gestore;
- c) l'elenco della eventuale documentazione allegata.

Con riferimento alla richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, nella risposta viene riportato anche l'esito della verifica e in particolare:

- a) la valutazione della fondatezza o meno della richiesta di rettifica corredata dalla documentazione e dai riferimenti normativi da cui si evince la correttezza delle tariffe applicate in conformità alla

normativa vigente;

- b) il dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale rettifica;
- c) i dati di produzione dei rifiuti riportati nel documento di riscossione contestato, nel caso di tariffazione puntuale;
- d) l'elenco della eventuale documentazione allegata.

Qualora l'utente indichi nel proprio reclamo, ovvero nella richiesta scritta di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, un recapito di posta elettronica, il gestore utilizza in via prioritaria tale recapito per l'invio della risposta motivata.

#### 2.4.8 Obblighi di servizio telefonico

Il Comune dispone dei seguenti contatti a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza:

- Numero centralino: \_\_\_\_\_
- Numero verde dedicato: \_\_\_\_\_

Il servizio telefonico consente all'utente di segnalare disservizi e richiedere informazioni e istruzioni in particolare in merito a:

- frequenza, giorni e orari delle raccolte e dello spazzamento e lavaggio delle strade per le zone di interesse;
- elenco dettagliato e aggiornato di tutti i rifiuti conferibili ed eventuale calendario dei ritiri istituito dal gestore;
- descrizione delle corrette modalità di conferimento;
- ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri di raccolta ed elenco dei rifiuti conferibili;
- ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri per lo scambio e/o per il riuso gestiti dall'affidatario del servizio o da altri soggetti con esso convenzionati;
- eventuali agevolazioni tariffarie per l'autocompostaggio e modalità per l'ottenimento della compostiera;
- ulteriori suggerimenti per ridurre la produzione di rifiuti.

#### 2.4.9 Termine per il pagamento

Il termine di scadenza per il pagamento è fissato in \_\_\_\_\_ (non meno di venti) giorni solari a decorrere dalla data di emissione del documento di riscossione. Il termine di scadenza e la data di emissione vengono chiaramente riportati nel documento di riscossione.

Tale termine 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 possono essere in nessun caso imputati all'utente.

#### 2.4.10 Modalità e strumenti di pagamento in regime di TARI

Il Comune garantisce le seguenti modalità di pagamento dell'importo dovuto per la fruizione del servizio:

- F 24;
- Pago PA (se prevista);
- Altro\_\_\_\_\_.

#### 2.4.11 Periodicità di riscossione

Il Comune prevede le seguenti scadenze di pagamento:

- Rata 1 entro il \_\_\_\_
- Rata 2 entro il \_\_\_\_
- Rata 3 entro il \_\_\_\_
- Rata 4 entro il \_\_\_\_
- Rata unica entro il \_\_\_\_

Il documento di riscossione inviato dal Comune sarà conforme alle modalità e ai contenuti prescritti agli Articoli 4, 5, 6, 7 e 8 del TITR.

#### 2.4.12 Modalità per la rateizzazione dei pagamenti

Il Comune garantisce la possibilità di ulteriore rateizzazione di ciascuna delle rate di cui all'articolo precedente:

- 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;
- a ulteriori utenti che si trovino in condizioni economiche disagiate, individuati secondo i criteri definiti dall'Ente territorialmente competente;
- 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 saranno allegati i bollettini per il pagamento rateale dell'importo dovuto.

L'importo della singola rata non potrà essere inferiore ad una soglia minima pari a cento (100) euro, fatta salva la possibilità per il gestore di praticare condizioni di rateizzazione migliorative indipendentemente dall'importo dovuto.

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.

#### 2.4.13 Modalità e tempo di rettifica degli importi non dovuti

Qualora le verifiche eseguite a seguito della richiesta scritta di rettifica evidenzino un credito a favore dell'utente, il gestore 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;
- rimessa diretta, nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore a quanto addebitato nel documento di riscossione.

### 3 Sezione 3 - Gestori della raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio strade

#### 3.1 Gestore della raccolta e trasporto

##### 3.1.1 Informazioni sul gestore

GESTORE	TELEFONO	INDIRIZZO	MAIL	CERTIFICAZIONI
Ecological Systems Srl	097672291	C.da San Luca – 85054 Muro Lucano	<a href="mailto:info@ecologicalsystemsgroup.it">info@ecologicalsystemsgroup.it</a>	UNI EN ISO 9001:2015; UNI EN ISO 14001:2015; ISO 45001:2018; SA 8000; OHSAS 18001

##### 3.1.2 Descrizione dei servizi e delle relative modalità di erogazione

Il servizio di raccolta differenziata (delle frazioni organico, secco residuo, carta e cartone e imballaggi in plastica, di metalli e di vetro) è effettuato con modalità porta a porta su tutto il territorio comunale con le frequenze indicate nel calendario di raccolta.

##### 3.1.3 Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata

La Ecological Systems Srl garantisce all'utente il ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio senza oneri aggiuntivi.

Al fine di contenere l'incremento della tariffa pagata dagli utenti per la fruizione del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, tali disposizioni si applicano ad un numero minimo di un ritiro mensile per utenza almeno a bordo strada con un limite di cinque pezzi per ciascun ritiro, e comunque in misura non inferiore alle condizioni di ritiro attualmente garantite agli utenti.

L'Ente territorialmente competente, sulla base di quanto già previsto dal Contratto di servizio, potrebbe estendere l'applicazione delle disposizioni contenute nel presente articolo anche ad altre frazioni di rifiuti urbani che per natura o dimensione non sono compatibili con le modalità di raccolta ordinariamente adottate nella gestione.

In deroga a quanto precedentemente disposto, e nelle gestioni in cui siano presenti Centri di raccolta operativi o altri sistemi alternativi al servizio domiciliare, l'Ente territorialmente competente, d'intesa con le Associazioni dei consumatori locali e con il gestore potrebbe prevedere:

- un numero minimo di ritiri annuali inferiori a quanto stabilito in precedenza;
- un corrispettivo minimo in capo all'utente, comunque non superiore al costo del servizio di ritiro, qualora già previsto, oppure laddove venga implementato un sistema di tariffazione puntuale.

Tali disposizioni non si applicano agli utenti che dichiarino anche 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, ovvero a ulteriori utenti in condizioni di fragilità economica e/o fisica, individuati secondo criteri definiti dall'Ente territorialmente competente, a cui deve essere assicurata l'erogazione della prestazione senza oneri aggiuntivi.

#### **3.1.4 Modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro**

La richiesta di ritiro su chiamata da parte dell'utente, che può essere effettuata via email, telefonicamente, ovvero presso ogni punto di contatto messo a disposizione dal gestore, deve contenere almeno i seguenti dati obbligatori:

- a) i dati identificativi dell'utente;
- b) il nome ed il cognome e il codice fiscale;
- c) il codice utente;
- d) il codice utenza e l'indirizzo dell'utenza presso cui si richiede il ritiro;
- e) il recapito di posta elettronica o telefonico al quale essere eventualmente ricontattato per l'effettuazione del servizio;
- f) i dati relativi ai rifiuti da ritirare e, in particolare, la tipologia e il numero di rifiuti oggetto del ritiro.

#### **3.1.5 Modalità per la segnalazione di disservizi e la presentazione delle richieste di riparazione**

Le segnalazioni per disservizi e le richieste di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare possono essere presentate dall'utente alla Ecological Systems Srl nelle seguenti modalità:

- a mezzo posta;
- via e-mail;
- presso sportello fisico;
- tramite sportello online di cui all'Articolo 19 del TQRIF;
- tramite numero verde dedicato: 800136763

### 3.1.6 Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto

La Ecological Systems Srl predispose una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità, indicando per ciascuna di esse il numero di contenitori e le frazioni di rifiuti raccolte in modo differenziato. Eventuali aggiornamenti della mappatura saranno opportunamente tracciati.

La Ecological Systems Srl predispose un Programma delle attività di raccolta e trasporto, da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada/via della gestione e su base giornaliera, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività e la frazione di rifiuto oggetto di raccolta, consentendo l'individuazione dei servizi espletati puntualmente rispetto a quelli pianificati. Eventuali modifiche sostanziali al Programma, che comportino una variazione della frequenza di passaggio, finalizzate ad ottimizzare i tempi e i costi del servizio di raccolta e trasporto, saranno opportunamente tracciate e approvate dall'Ente territorialmente competente.

### 3.1.7 Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani

Per le segnalazioni di situazioni di pericolo inerenti al servizio, La Ecological Systems Srl dispone di un numero verde gratuito dedicato raggiungibile 24 ore su 24, sia da rete fissa, che da rete mobile, con passaggio diretto, anche mediante trasferimento della chiamata, a un operatore di centralino di pronto intervento o a un operatore di pronto intervento senza necessità di comporre altri numeri telefonici, o prevedendo la richiamata all'utente da parte del gestore del pronto intervento.

Tramite numero verde dedicato: 800136763

## 3.2 Gestore dello spazzamento e lavaggio strade

### 3.2.1 Informazioni sul gestore

GESTORE	TELEFONO	INDIRIZZO	MAIL	CERTIFICAZIONI
Ecological Systems Srl	097672291	C.da San Luca – 85054 Muro Lucano (PZ)	info@ecologicalsystemsgroup.it	UNI EN ISO 9001:2015; UNI EN ISO 14001:2015; ISO 45001:2018; SA 8000; OHSAS 18001

### 3.2.2 Descrizione dei servizi e delle relative modalità di erogazione

Il servizio di spazzamento viene effettuato sia con la modalità manuale, con un addetto che effettua tale attività con una frequenza trisettimanale, che con modalità meccanizzata con l'utilizzo di una spazzatrice con una frequenza settimanale. È altresì prevista l'attività di pulizia delle aree mercatali e in occasione di eventi, manifestazioni e feste.

### 3.2.3 Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade e segnalazione disservizi

La Ecological Systems Srl predispone un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio, da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada e area mercatale, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività, consentendo l'individuazione dei servizi espletati puntualmente rispetto a quelli pianificati. Eventuali modifiche sostanziali al Programma, che comportino una variazione della frequenza di passaggio, finalizzate ad ottimizzare i tempi e i costi del servizio, saranno opportunamente tracciate e approvate dall'Ente territorialmente competente.

La segnalazione per disservizi può essere presentata dall'utente alla Ecological Systems Srl

- a mezzo posta;
- via e-mail;
- presso sportello fisico.