



CARTA DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

Comune di Santo Stefano di Cadore (BL)



INDICE

1. La Carta della qualità del servizio rifiuti.....	2
1.1 Premessa.....	2
1.2 I riferimenti normativi.....	3
2. I gestori del servizio.....	4
2.1 La società Ecomont srl.....	4
2.1.1 Sede e contatti.....	4
2.2 Il Comune.....	5
3. I principi fondamentali.....	6
4. Il servizio rifiuti.....	8
4.1 Raccolta stradale.....	8
4.1.1 Altre Raccolte.....	9
4.2 Ritiro rifiuti ingombranti.....	9
4.3 Gestione Ecocentri.....	9
4.4 Spazzamento strade.....	10
4.5 Sicurezza del servizio.....	10
5. La tassa rifiuti “TARI”.....	11
6. Standard di qualità contrattuale e qualità tecnica.....	12
6.1 Schema regolatorio.....	12
6.2 Obblighi di qualità tecnica.....	14
6.3 Obblighi di qualità contrattuale.....	15
GLOSSARIO.....	20

1. La Carta della qualità del servizio rifiuti

1.1 Premessa

La **Carta della Qualità** del servizio di gestione dei rifiuti urbani (di seguito Carta della Qualità) è il documento destinato ai cittadini che illustra le modalità, i principi, le regole e gli standard qualitativi del servizio svolto nel Comune. La finalità della Carta della Qualità è quella di informare, tutelare le esigenze dell'utente, garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle prestazioni.

La Carta è anche uno strumento di comunicazione, il cui fine è quello 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 specificati nella Carta stessa.

L'elaborazione di un'unica Carta della Qualità garantisce un rapporto trasparente e chiaro tra i cittadini e il Comune.

La Carta della Qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani è reperibile gratuitamente dal sito internet:

- della società Ecomont srl.;
- del Comune di Santo Stefano di Cadore.

La Carta della Qualità deve intendersi integrativa del contratto di appalto e dei Regolamenti Comunali in materia di gestione dei rifiuti e applicazione della tassa rifiuti.

I servizi erogati, che rientrano nell'ambito di applicazione delle normative di settore e della specifica regolazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, sono:

- ✓ L'attività di **raccolta e trasporto**;
- ✓ L'attività di **spazzamento e lavaggio strade**;
- ✓ L'attività di **gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti**;
- ✓ Gestione dei **centri di raccolta**.

Ecomont srl eroga i servizi di **raccolta e trasporto** e la **gestione degli ecocentri**.

Il Comune è il gestore dell'attività di **spazzamento e lavaggio delle strade, delle tariffe e del rapporto con gli utenti**.

Nel rispetto della Deliberazione ARERA 15/2022, il Comune di Santo Stefano di Cadore integra in un unico testo coordinato i contenuti delle Carte di Qualità predisposte dai singoli gestori ciascuno per i servizi di rispettiva competenza.

Il documento è soggetto a revisione periodica e aggiornamento in relazione alle novità normative e di affidamento del servizio, modifiche operative e organizzative del servizio o adozione di standard qualitativi migliorativi dello stesso.

Il documento ha validità a partire dal 01 gennaio 2023.

1.2 I riferimenti normativi

La Carta della Qualità è predisposta nel rispetto delle seguenti normative:

- **D.P.C.M. del 27/01/94**, “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”;
- **D.P.C.M. del 19/05/1995** in cui sono emanati schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici;
- **D.P.C.M. del 19/05/1995** in cui sono emanati schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici;
- **D. Lgs. 30/07/1999 n. 286 (Art. 11)**, che prevede l'obbligo dell'utilizzo dello strumento della carta dei servizi da parte dei soggetti erogatori, al fine di assicurare la tutela dei cittadini e degli utenti la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;
- **D. Lgs. n.198/2009, art. 1 comma 1**, in materia di qualità di servizi pubblici locali anche ai fini della tutela giuridica degli interessi dei cittadini;
- **D. Lgs. n. 33/2013**, in attuazione della delega in materia di trasparenza, conferita dalla **L. n. 190/2012** c.d. Legge Anticorruzione, che all'art. 32 prescrive alle Amministrazioni pubbliche l'obbligo di pubblicare la propria carta dei servizi o il documento recante gli standard di qualità dei servizi pubblici erogati;
- **Deliberazioni dell’Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA):**
 - **del 31/10/2019, n.444/2019**, “Disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani”;
 - **del 18/0/2022, n. 15/2022**, “Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani”;
- **Atti dell’Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA):**
 - **TQRIF**: testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani;
 - **TITR**: è il testo integrato in tema di trasparenza del servizio di gestione dei rifiuti.

2. I gestori del servizio

2.1 La società Ecomont srl

Ecomont srl, è una società interamente pubblica, costituita il 21 maggio 1985, i cui soci sono i comuni di Longarone, Val di Zoldo, Ospitale di Cadore, Soverzene, Perarolo di Cadore e Zoppè di Cadore, e le Unioni Montane Cadore Longaronese Zoldo, Centro Cadore e Comelico.

Ecomont srl si occupa della gestione del ciclo integrato dei rifiuti.

La raccolta avviene attraverso diverse modalità, per rispondere al meglio al contesto sociale e produttivo del territorio servito, caratterizzato da ampie dimensioni con peculiarità diversificate. Ai fini di garantire la qualità del proprio operato, Ecomont è certificata ISO 14001 (Sistema Gestione Ambientale).

Inoltre, la Società ha al suo attivo:

- un Modello organizzativo ex D. Lgs n. 231/2001 con il relativo codice etico e disciplinare, volto alla prevenzione dei reati ambientali, di sicurezza sul lavoro e di corruzione;
- l'Iscrizione all'Albo Gestori Ambientali per la categoria 1 raccolta e trasporto rifiuti urbani (classe D) e gestione dei centri di raccolta comunali (classe D);
- l'Autorizzazione all'esercizio per la discarica per rifiuti non pericolosi in loc. Mura Pagani a Longarone.

2.1.1 Sede e contatti

I cittadini possono reperire tutte le informazioni del servizio svolto dal gestore presso il sito web, il numero verde e la sede del gestore:

 Sede legale	Z.I. Loc. Villanova, 27 32013 Longarone
Numero verde	800 904565
E-mail	ecomont@ecomontsrl.it
PEC	ecomont@pec.reviviscar.it
Sito web	www.ecomontsrl.it/
Trasparenza Rifiuti	www.ecomontsrl.it/trasparenza-gestione/

Dizionario del riciclaggio	www.ecomontsrl.it/dizionario-del-riciclaggio/
Modulistica	www.ecomontsrl.it/modulistica/

2.2 Il Comune

	Sede Comunale e sportello	Piazza Roma n. 38 – 32045 - S.Stefano di Cadore (BL) – Ufficio Ragioneria
	Numero verde	800 904565
	E-mail	rag.santostefano@cmcs.it
	PEC	comune.santostefanodicadore@pec.it
	Sito web	www.santostefanodicadore.info/
	Trasparenza rifiuti	www.ambientepuntuale.it/aptrasp/public?Yw0cHxOiO6gDV6

ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO

Lunedì	10:30 – 13:00
Martedì	10:30 – 13:00 16:30 – 18:30
Mercoledì	10:30 – 13:00
Giovedì	10:30 – 13:00
Venerdì	10:30 – 13:00

3. I principi fondamentali

- **RISPETTO DELLA NORMATIVA**

Ecomont e il Comune gestiscono i servizi e le attività secondo le migliori tecnologie e modalità operative, e comunque nel rispetto delle regole e dei principi generali previsti dalla vigente legislazione.

- **EGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO**

Il Gestore gestisce i servizi nel pieno rispetto del principio di uguaglianza, secondo criteri di obiettività, giustizia e imparzialità, 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.

- **TRASPARENZA**

Ecomont srl e il Comune garantiscono all'utente il diritto di richiedere tutte le informazioni e i chiarimenti che lo riguardano, a presentare reclami e istanze, a produrre memorie e documenti.

- **CORTESIA E CORRETTEZZA NELLE RELAZIONI**

Ecomont srl costruisce con gli Utenti un rapporto basato su cortesia e rispetto, volto ad agevolare sia l'esercizio dei diritti che l'adempimento dei doveri. In ogni occasione di rapporto personale o comunicazioni telefonica i dipendenti hanno l'obbligo di qualificarsi. Tutto il personale della Ecomont srl è munito di tesserino di riconoscimento che è tenuto ad esibire all'interno dell'Azienda e, su richiesta, ogni qual volta entri in contatto con gli Utenti svolgendo la propria mansione all'esterno.

- **PRIVACY**

I Gestori si impegnano a trattare i dati personali degli Utenti nel rispetto della normativa vigente (GDPR - General Data Protection Regulation).

- **CHIAREZZA**

Ecomont srl offre agli Utenti procedure amministrative moderne, chiare e semplici accompagnandole con forme di comunicazione efficaci e comprensibili.

- **INFORMAZIONE**

Il Comune, con il supporto di Ecomont srl assicura agli Utenti un'informazione chiara ed esaustiva sulle modalità di prestazione dei servizi. In particolare: illustra le loro caratteristiche tramite pubblicazioni sempre accessibili al pubblico; attiva linee telefoniche e accessi telematici dedicati alla comunicazione con gli Utenti; rende pubblici i dati aziendali più significativi e, infine, mantiene i rapporti con gli organi di informazione.

- **CONTINUITÀ**

Ecomont srl assicura l'erogazione dei servizi in modo continuativo e regolare. Qualora, per cause indipendenti dalla volontà aziendale, ciò non fosse possibile, Ecomont srl si impegna a limitare al massimo eventuali disagi.

- **EFFICACIA ED EFFICIENZA**

Ecomont srl e il Comune perseguono l'obiettivo del progressivo e continuo miglioramento dell'efficienza ed efficacia del servizio, sviluppando e adottando le soluzioni tecnologiche e organizzative più funzionali allo scopo.

- **QUALITÀ E TUTELA AMBIENTALE**

Nell'erogazione dei servizi Ecomont srl adotta un sistema di gestione della qualità certificato volto a soddisfare al meglio esigenze e aspettative (espresse o implicite) degli Utenti e, allo stesso tempo, ad assicurare per mezzo di un sistema di gestione ambientale certificato la tutela integrale dell'Ambiente, la prevenzione e la riduzione dell'inquinamento, nel rispetto della normativa vigente.

4. Il servizio rifiuti

La raccolta rifiuti nel territorio comunale viene effettuata con il sistema della raccolta stradale con o senza tessera.

I dispositivi necessari per il corretto conferimento delle diverse frazioni di rifiuto sono forniti alle utenze dal Comune (tessere).

4.1 Raccolta stradale

UTENZE DOMESTICHE E NON DOMESTICHE

I rifiuti vanno conferiti presso le isole ecologiche presenti nel territorio comunale, è vietato abbandonare i rifiuti fuori dai contenitori.

SECCO NON RICICLABILE	Conferire nei cassonetti dotati di cassetto volumetrico di 30 litri con apertura elettronica tramite badge
UMIDO	Utilizzare sacchetti biodegradabili e compostabili
CARTA e CARTONE Imballaggi di carta e cartone – giornali e riviste	Conferire il materiale sfuso pulito e ridotto di volume
VPL imballaggi in vetro-plastica-lattine	Conferire il materiale sfuso pulito e ridotto di volume

UTENZE NON DOMESTICHE

Per Utenze Non Domestiche si intendono tutti quegli spazi utilizzati o destinati alla produzione e/o alla vendita di beni e/o servizi e tutti quei locali non adibiti a civile abitazione.

Alcuni dei rifiuti prodotti (simili per natura e composizione ai rifiuti domestici) come indicato nel D. Lgs. 116/2020 sono considerati rifiuti urbani e quindi conferibili al pubblico servizio anche tramite l'utilizzo dell'ecocentro.

	UMIDO	CARTONE
BIDONE	bidone verde carrellato da 120 o 240 lt	Sfuso
DOVE	Esporre il contenitore pieno ben in vista, sul ciglio della strada o nei luoghi prestabiliti	
QUANDO	MARTEDI'	MERCOLEDI'
COME	Utilizzare sacchetti biodegradabili e compostabili. Non verranno raccolti sacchi al di fuori dei bidoni	Sfuso/cassonetto

4.1.1 Altre Raccolte

La società **Ecomont** si occupa della gestione dei contenitori dislocati sul territorio e dedicati al conferimento di pile esauste e farmaci scaduti.

4.2 Ritiro rifiuti ingombranti

I rifiuti ingombranti sono per loro natura tutte quelle tipologie di rifiuto che non possono essere conferiti nelle strutture o cassonetti stradali in quanto la loro volumetria non lo permette. I rifiuti ingombranti possono essere conferiti secondo due modalità:

- **Ecocentro**: modalità gratuita secondo i giorni e gli orari indicati sul sito della società: www.ecomontsrl.it/
- **Ritiro a domicilio**: previa prenotazione al numero verde **800 904 565** dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 18.00. Il servizio è a pagamento al costo di 90€ (iva esclusa).

4.3 Gestione Ecocentri

Il Centro di Raccolta, situato in località Ponte della Lasta, è uno spazio attrezzato dove i cittadini del Comune possono portare gratuitamente vari rifiuti, tra cui quelli che non devono essere eliminati con il normale sistema di raccolta. In questo modo i rifiuti saranno differenziati e avviati al riciclo.

Per accedere al Centro di Raccolta è obbligatorio esibire il badge Ecocard fornito da Ecomont a tutte le utenze TARI.

In caso di smarrimento o mancata ricezione è possibile chiedere il duplicato compilando l'apposito modulo disponibile sul sito internet.

Orari di Apertura Centro di Raccolta

GIORNI	ORARIO
Martedì	08:30 - 11:30
Giovedì	08:30 - 11:30
Sabato	08:30 - 11:30

4.4 Spazzamento strade

Il servizio di spazzamento strade erogato con personale proprio del Comune comprende:

- ✓ **Spazzamento stradale meccanizzato**

Le vie e piazze cittadine sono spazzate dagli automezzi a disposizione del Comune con frequenza calendarizzata e a chiamata su interventi emergenziali.

Si ricorda che in occasione della pulizia stradale le vie e le piazze devono essere lasciate libere dalle auto in sosta.

- ✓ **Spazzamento manuale**

Spazzamento delle strade con operatore appiedato e pulizia settimanale al termine del mercato cittadino.

4.5 Sicurezza del servizio

La società Ecomont srl dispone di un numero verde **800 904 600** dedicato e gratuito raggiungibile 24 ore su 24 necessario per le segnalazioni di situazioni di pericolo relative al servizio rifiuti.

5. La tassa rifiuti "TARI"

La tassa sui rifiuti (TARI) è il tributo destinato a finanziare i costi relativi al servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti ed è dovuta da chiunque possieda o detenga a qualsiasi titolo locali o aree scoperte suscettibili di produrre i rifiuti medesimi.

Nel territorio comunale è applicata la tariffa TARI di natura tributaria.

L'applicazione della TARI è disciplinata dal Regolamento Tari approvato dal Comune.

La tariffa è formata da una componente fissa e una componente variabile. La componente fissa è destinata alla copertura dei costi fissi valorizzati nel Piano Economico Finanziario mentre la componente variabile è finalizzata alla copertura dei costi variabili del Piano Economico Finanziario.

Il Comune gestisce le tariffe ed il rapporto con gli utenti utilizzando le forme e gli strumenti organizzativi e gestionali ritenuti più idonei per il raggiungimento dei più elevati livelli di efficienza, efficacia ed economicità.

Il Comune predispone il Piano Economico Finanziario e le tariffe mediante l'approvazione del Consiglio Comunale; si occupa della gestione della tariffa e del rapporto con gli utenti a partire dall'iscrizione in banca dati di tutti i dati imponibili che determinano il tributo. Si occupa dell'acquisizione delle denunce di occupazione, di cessazione e variazione, elabora il pagamento del tributo, ne cura la stampa ed il recapito.

Con la qualificazione della natura tributaria della TARI, le attività di accertamento e contenzioso sono a completo carico del Comune che effettua le attività di gestione di uno sportello TARI che, oltre alla gestione degli avvisi di pagamento per ogni utente, ha funzione di front e back office. Esso fornisce una serie di servizi per tutta la popolazione assumendo un ruolo di congiunzione tra azienda e cittadino.

6. Standard di qualità contrattuale e qualità tecnica

6.1 Schema regolatorio

Il Comune di Santo Stefano di Cadore, in qualità di Ente Territorialmente Competente, ai sensi dell'art. 3.1 dell'Allegato A alla Deliberazione n. 15/2022/R/rif, ha indicato il quadrante **"SCHEMA I"**. Inoltre, il Comune non ha approvato standard di qualità migliorativi e ulteriori rispetto a quelli previsti nello schema regolatorio approvato.

Dal momento che le attività incluse nel servizio integrato di gestione rifiuti sono svolte da soggetti distinti, l'ETC, ai sensi del TQRIF, ha individuato i seguenti gestori obbligati agli adempimenti previsti dalla regolazione in materia:

- A. il Comune di **Santo Stefano di Cadore** in qualità di gestore dell'attività di gestione e tariffe e rapporto con gli utenti per le prestazioni inerenti:
- all'attivazione, variazione o cessazione del servizio;
 - ai reclami, alle richieste scritte di informazioni attinenti alla TARI e allo spazzamento e lavaggio delle strade;
 - alle richieste di rettifica degli importi addebitati;
 - alle disposizioni relative alla continuità e regolarità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade;
 - ai punti di contatto con l'utente quali, gli sportelli fisici ed il servizio telefonico;
 - alle modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti;
- B. La società **Ecomont srl** in qualità di gestore della raccolta e trasporto e gestione degli ecocentri per le prestazioni inerenti:
- ai reclami, alle richieste scritte di informazioni attinenti alle attività di propria competenza (raccolta e trasporto dei rifiuti);
 - al ritiro dei rifiuti su chiamata;
 - agli interventi per disservizi e per la consegna e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare;
 - alle disposizioni relative alla continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto;
 - alla sicurezza del servizio.

APPENDICE I – Allegato A Deliberazione n.15/2022/R/rif

Obblighi di servizio previsti **Schema I**

Obblighi di servizio previsti Schema I	
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all'Articolo 5	SI
Modalità di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 e all'Articolo 7	SI
Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui all'Articolo 10 e all'Articolo 11	SI
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 13, all'Articolo 17 e all'Articolo 18	SI
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e <i>online</i> di cui all'Articolo 19 e all'Articolo 22	n.a ¹

¹ Per n.a. si intende "non applicato" allo schema di riferimento

Obblighi di servizio telefonico di cui all'Articolo 20 e all'Articolo 22	SI
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3)	SI
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi di cui all'Articolo 29 e all'Articolo 30	SI
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all'Articolo 32	SI
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di cui all'Articolo 35.1	SI
Predisposizione di un <i>Programma delle attività di raccolta e trasporto</i> di cui all'Articolo 35.2	SI
Nelle gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, ovvero anche laddove l'implementazione di tali sistemi non assicuri ancora un'adeguata copertura del territorio servito, predisposizione di un <i>Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità</i> di cui agli Articoli 35.3 e 35.4	n.a.
Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 36	n.a.
Predisposizione di un <i>Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade</i> di cui all'Articolo 42.1	SI
Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 43	n.a.
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Articolo 48	SI

Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani Schema I	
Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione di cui all'Articolo 8, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a. ²
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio di cui all'Articolo 12, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di risposte a reclami scritti, di cui all'Articolo 14, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni, di cui all'Articolo 15, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.
Nei casi di cui all'Articolo 50.1, percentuale minima di reclami, ovvero di richieste inoltrate al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 51, entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.
Nei casi di cui all'Articolo 50.1, percentuale minima di risposte ricevute dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, inoltrate all'utente, di cui all'Articolo 52, entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 16, inviate entro sessanta (60) giorni lavorativi	n.a.
Tempo medio di attesa, di cui all'Articolo 21, tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico)	n.a.
Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti di cui all'Articolo 28.3, effettuati entro centoventi (120) giorni lavorativi	n.a.

² N.A. si intende "non applicato" allo schema di riferimento

Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata, di cui all'Articolo 31, entro quindici (15) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34, con tempo di intervento entro quindici (15) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.
Puntualità del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 39	n.a.
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti, di cui all'Articolo 40	n.a.
Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 41, non superiori a ventiquattro (24) ore	n.a.
Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 46	n.a.
Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 47, non superiore a ventiquattro (24) ore	n.a.
Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento, di cui all'Articolo 49, in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro quattro (4) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	n.a.

6.2 Obblighi di qualità tecnica

▪ Gestione dei reclami:

- Il modulo per il reclamo scritto inerente al **servizio operativo di raccolta** è scaricabile dalla home page del sito internet della Società Ecomont, sezione MODULISTICA;
- Il modulo per il reclamo scritto inerente al **servizio operativo di spazzamento e lavaggio delle strade** è scaricabile dal sito internet del Comune;

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

- a) il recapito postale, di posta elettronica 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 e l'oggetto del reclamo;
 - il codice utente (reperibile sugli avvisi di pagamento TARI);
 - l'indirizzo e il codice utenza (reperibile sugli avvisi di pagamento TARI).

Il gestore formula risposte motivate, complete, chiare e comprensibili, ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni.

- **Obblighi di servizio telefonico:** la società Ecomont srl possiede il **numero verde 800 904 565** totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza. Il servizio telefonico deve consentire all'utente di:
 - ✓ richiedere informazioni di natura operativa;
 - ✓ segnalare disservizi;
 - ✓ prenotare il servizio di ritiro su chiamata.
- **Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata:** la società Ecomont srl offre il servizio di ritiro su chiamata previa prenotazione al **numero verde 800 904 565** dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 18.00. I rifiuti devono essere esposti a bordo strada senza creare ostruzioni alla viabilità. Il servizio è a pagamento e il costo del servizio è pari a 90€ (IVA ESCLUSA) per ciascun ritiro.
- **Programma delle attività di raccolta e trasporto:** le attività di raccolta e trasporto, nel territorio comunale, hanno inizio alle ore 05:00 e terminano alle ore 13:00.
- **Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade:** le attività di spazzamento e lavaggio calendarizzato delle strade, nel territorio comunale, hanno inizio alle ore 05:30 e terminano alle ore 16:00.
- **Sicurezza del servizio:** la società Ecomont srl possiede un **numero verde 800 904 600** gratuito e dedicato al servizio di pronto intervento, raggiungibile 24 ore su 24, per le situazioni di pericolo inerenti al servizio rifiuti.

6.3 Obblighi di qualità contrattuale

Gli obblighi di qualità contrattuale riguardano l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti. Le modalità, le procedure e i tempi di risposta e/o intervento rispettano le disposizioni del TQRIF in relazione allo schema regolatorio adottato dall'Ente Territorialmente Competente:

- **Attivazione, variazione e cessazione del servizio**

- **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 novanta (90) giorni solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile, a mezzo posta, via e-mail o mediante sportello fisico, compilando l'apposito modulo scaricabile dalla home page del sito internet del Comune in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici, ovvero compilabile online presso il sito del Comune.

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.

➤ **Modalità per la variazione o la cessazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani**

Le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere inviate dall'utente al Comune entro novanta (90) giorni solari dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione via posta, tramite e-mail o mediante sportello fisico, compilando l'apposito modulo scaricabile dal sito web del Comune in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici, laddove presenti, ovvero compilabile online.

Il Comune garantisce risposte chiare e comprensibili alle richieste di variazione e di 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 sopra, 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 sopra, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine. Diversamente, le richieste di variazione che comportano un incremento dell'importo da addebitare all'utente producono sempre i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione.

Le richieste di variazione cui all'articolo 238, comma 10, del D. Lgs. 152/06 devono essere presentate dalle utenze non domestiche ai sensi del decreto-legge 41/21 entro il 30 giugno di ciascun anno e i relativi effetti decorrono dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello della comunicazione.

■ **Reclami e richieste scritte di informazioni riguardanti le attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti**

➤ **Classificazione delle richieste scritte dell'utente**

Il Comune adotta criteri prudenziali nella classificazione di una segnalazione scritta inviata dall'utente, classificando tale segnalazione come reclamo scritto in tutti i casi in cui non sia agevole stabilire se essa sia un reclamo scritto, una richiesta scritta di informazioni o di rettifica degli importi addebitati.

➤ **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 è scaricabile dal sito web del Comune.

È fatta salva la possibilità per l'utente di inviare al Comune il reclamo scritto, ovvero la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, senza utilizzare il modulo di cui sopra, purché la comunicazione contenga obbligatoriamente almeno gli stessi campi obbligatori sotto riportati:

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.

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 Comune utilizza in via prioritaria tale recapito per l'invio della risposta motivata.

Il Comune formula risposte motivate, complete, chiare e comprensibili, ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni o di rettifica degli importi addebitati.

■ Punti di contatto con l'utente

➤ Sportello fisico

Gli orari di apertura al pubblico sono riportati nella tabella seguente:

ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO	
Lunedì	10:30 – 13:00
Martedì	10:30 – 13:00
	16:30 – 18:30
Mercoledì	10:30 – 13:00
Giovedì	10:30 – 13:00
Venerdì	10:30 – 13:00

➤ Obbligo servizio telefonico

I gestori del servizio hanno istituito un numero verde **800 904565** a cui gli utenti possono richiedere informazioni, segnalare disservizi e prenotare il servizio di ritiro su chiamata.

■ **Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti**

➤ **Termine per il pagamento**

Il termine di scadenza per il pagamento è fissato in almeno venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione del documento di riscossione, con riferimento al pagamento in un'unica soluzione ovvero al pagamento della prima rata, come riportato nel documento di riscossione.

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

➤ **Modalità e strumenti di pagamento**

Il Comune garantisce all'utente almeno una modalità di pagamento gratuita del documento di riscossione.

Il comune garantisce all'utente la più ampia gamma di modalità di pagamento e mette a disposizione dell'utente medesimo almeno i seguenti mezzi di pagamento:

- a) versamento presso gli sportelli postali;
- b) versamento tramite sportello bancario/bancomat abilitati;
- c) domiciliazione bancaria o postale;
- d) PagoPA.

Qualora il Comune preveda una modalità di pagamento onerosa, non può essere eventualmente addebitato all'utente un onere superiore a quello sostenuto dal gestore stesso per l'utilizzo di detta modalità.

➤ **Periodicità di riscossione**

Il Comune invia, almeno una volta all'anno, il documento di riscossione secondo le modalità e con i contenuti prescritti ai sensi del TITR.

In presenza di una frequenza di riscossione annuale, il Comune garantisce all'utente almeno due rate di pagamento a scadenza semestrale, fermo restando la facoltà del medesimo utente di pagare in un'unica soluzione.

➤ **Modalità per la rateizzazione dei pagamenti**

Il Comune garantisce la possibilità di ulteriore rateizzazione di ciascuna delle rate di cui al precedente paragrafo:

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

L'importo della singola rata non potrà essere inferiore ad una soglia minima pari a cento (100) euro, fatta salva la possibilità per il Comune 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:

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

Gli interessi di dilazione non possono essere applicati qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni, a causa di prolungati periodi di sospensione dell'emissione di documenti di riscossione per cause imputabili al gestore.

➤ **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 Comune procede ad accreditare l'importo erroneamente addebitato senza ulteriori richieste da parte dell'utente, attraverso:

- a) detrazione dell'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile;
- b) rimessa diretta, nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore a quanto addebitato nel documento di riscossione o la data di emissione del primo documento di riscossione utile non consenta il rispetto dello standard generale associato all'indicatore relativo al tempo di rettifica (qualora applicabile).

In deroga al precedente punto b), resta salva la facoltà del gestore di accreditare l'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile nel caso in cui tale importo sia inferiore a cinquanta (50) euro.

GLOSSARIO

Attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti: comprende le operazioni di: i) accertamento, riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento ovvero l'attività di fatturazione); ii) gestione del rapporto con gli utenti (inclusa la gestione reclami) anche mediante sportelli dedicati o call-center; iii) gestione della banca dati degli utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso; iv) promozione di campagne ambientali; v) prevenzione della produzione di rifiuti urbani;

Attività di raccolta e trasporto: comprende le operazioni di raccolta (svolta secondo diversi modelli di organizzazione del servizio) e di trasporto dei rifiuti urbani verso impianti di trattamento, di smaltimento, di riutilizzo e/o recupero;

Attività di spazzamento e lavaggio delle strade: comprende le operazioni di spazzamento - meccanizzato, manuale e misto - e di lavaggio delle strade e del suolo pubblico, svuotamento cestini e raccolta foglie, escluse le operazioni di sgombero della neve dalla sede stradale e sue pertinenze, effettuate al solo scopo di garantire la loro fruibilità e la sicurezza del transito;

Autorità: è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA);

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

Ente territorialmente competente: è l'Ente di governo dell'Ambito, laddove costituito ed operativo, o, in caso contrario, la Regione o la Provincia autonoma o altri enti competenti secondo la normativa vigente;

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

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

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

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

Livello o standard generale della qualità: è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti;

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;

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;

Utente è la persona fisica o giuridica che è o che sarà intestataria del documento di riscossione, che beneficia del servizio di gestione dei rifiuti.