

Carta della qualità del servizio di gestione integrata rifiuti urbani

Comune di Sori



Sommario

I – INTRODUZIONE.....	5
Oggetto ed ambito di applicazione dello schema.....	5
Validità e modifiche della Carta della qualità.....	6
Presentazione dei Gestori e inquadramento della gestione.....	6
Contenuto minimo dei siti dei Gestori.....	8
Indirizzi utili.....	9
II – PRINCIPI FONDAMENTALI	11
Eguaglianza.....	11
Imparzialità	12
Continuità	12
Partecipazione.....	12
Efficienza ed efficacia.....	13
Cortesia	13
Chiarezza e comprensibilità dei messaggi	13
Sicurezza e rispetto dell'ambiente e della salute	13
Privacy.....	14
III – MODALITÀ DI EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI	15
Rifiuti urbani oggetto di raccolta differenziata	15
Centri di raccolta / Isole Ecologiche	16
Ecovan	16
Raccolta dei rifiuti urbani indifferenziati.....	16
Servizio di pulizia e lavaggio del suolo pubblico	16
Pulizia arenili	17
Igienicità dei contenitori.....	17
Semplificazione delle procedure	18
Doveri degli utenti.....	18
IV – OBBLIGHI DI SERVIZIO E STANDARD DI QUALITÀ DI SERVIZI SPECIFICI	19
Premessa	19
ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO.....	22
Modalità per l'attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani	22
Risposta e consegna delle attrezzature per la raccolta	22
Modalità per la variazione o cessazione del servizio	22



RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI	23
Generalità	23
Presentazione di reclami	23
Richiesta di informazioni	24
Richiesta di rettifica per gli importi fatturati	24
PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE	24
Sportello online e sportello fisico	24
Servizio telefonico.....	25
Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati.....	27
MODALITÀ E PERIODICITÀ DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI	27
Informazioni generali sulla TARI	27
Composizione della TARI	28
Modalità e periodicità di pagamento	28
Rateizzazione del pagamento (TARI Tributo).....	29
Rettifica degli importi non dovuti	30
SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA	30
INTERVENTI PER DISSERVIZI E PER RIPARAZIONI DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA STRADALE E DOMICILIARE	31
Controllo e ripristino della funzionalità dei contenitori stradali	31
Riparazione o sostituzione delle attrezzature per la raccolta domiciliare	31
Segnalazione di disservizi e tempo di intervento	31
CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO	32
Recupero del servizio di raccolta e trasporto non effettuato puntualmente	32
CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE	32
Recupero degli interventi non effettuati puntualmente	32
SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI	33
Obblighi in materia di sicurezza	33
Tempo di intervento per attività di pronto intervento	33
Richiesta di posizionamento o spostamento dei contenitori	34
V – ATTIVITÀ DI COMUNICAZIONE	35
Informazione agli utenti	35
VI – MONITORAGGIO DEL SERVIZIO	37
Valutazione della qualità del servizio erogato	37



VII – INDENNIZZI	38
VIII – TUTELA DEL CITTADINO IN MATERIA TRIBUTARIA	39
IX – GLOSSARIO	40

I – INTRODUZIONE

Oggetto ed ambito di applicazione dello schema

La Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani è il documento attraverso il quale sono indicati i principi fondamentali e gli standard di qualità del servizio e si dichiarano agli utenti gli impegni assunti per garantire il miglioramento della qualità del servizio, sulla base di quanto definito dall'Autorità di regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) e dalla Città Metropolitana di Genova in qualità di Ente di Governo dell'Ambito (nel seguito anche solo EGA).

In particolare, la Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani (nel seguito anche solo Carta della qualità o Carta):

- individua i principi fondamentali cui deve attenersi la gestione del servizio rifiuti urbani;
- individua standard di qualità del servizio nei confronti dell'utenza che i gestori si impegnano a rispettare nel condurre le proprie attività;
- definisce il rapporto tra Gestori e utenti per quanto riguarda i diritti di partecipazione ed informazione di questi;
- definisce le procedure di reclamo attivabili da parte degli utenti stessi.

La Carta deve intendersi integrativa dei seguenti documenti con particolare riferimento agli aspetti quali-quantitativi dei servizi, compresi gli standard di qualità che i Gestori si impegnano a rispettare:

- a) il Contratto di servizio stipulato tra Città Metropolitana di Genova ed il Gestore operativo che definisce diritti e obblighi delle parti;
- b) il *Capitolato tecnico-prestazionale comprendente le specifiche tecniche e requisiti minimi di servizio con allegati di approfondimento* del servizio affidato di gestione rifiuti in cui sono indicate le modalità operative del Gestore, gli standard di servizio e ogni altro aspetto connesso;
- c) il Piano Esecutivo, previsto dal Contratto di servizio;
- d) il/i regolamento/i del servizio di gestione rifiuti ove sono stabilite le modalità del servizio di raccolta, trasporto e conferimento dei rifiuti al fine di garantire una distinta gestione delle diverse frazioni dei rifiuti e promuoverne il recupero;
- e) il/i regolamento/i per l'applicazione della tariffa vigente in cui sono indicati i criteri applicativi della tariffa quali soggetti passivi, superfici soggette, modalità di calcolo, agevolazioni e riduzioni, fatturazione e riscossione, accertamenti e controversie, rimborsi, recuperi e penalità;
- f) il Regolamento avente ad oggetto l'attività di vigilanza in materia di raccolta e conferimento dei rifiuti da parte degli utenti e il relativo sistema sanzionatorio.

La Carta della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani predisposta dalla Città Metropolitana di Genova per il servizio erogato nei Comuni appartenenti al territorio del Bacino del Golfo Paradiso e Valli del Levante è emessa in adempimento della normativa di seguito indicata:



- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*";
- leggi regionali della Liguria: L.R. 24/02/2014 n. 1, L.R. 7/04/2015 n. 12, L.R. 1/12/2015 n. 20, L.R. 30/06/2023 n. 13;
- art. 11 comma 2 legge 30 luglio 1999 n. 286, come modificato dal D. Lgs.150/2009 "*Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n.59*";
- Decreto Legislativo n. 152 del 3 aprile 2006 "*Norme in materia ambientale*", parte quarta "*Norme in materia di gestione dei rifiuti e di bonifica dei siti inquinati*";
- Legge n. 244/2007 (legge finanziaria per il 2008) art. 2 comma 461;
- documenti di regolazione del settore adottati da ARERA, in particolare Delibere n. 444/2019/R/rif del 31 ottobre 2019 e n. 15/2022/R/rif del 18 gennaio 2022 e ss.mm.ii.

Validità e modifiche della Carta della qualità

La Carta di qualità del servizio ha validità pari a quella del contratto per la gestione del servizio ed è soggetta a revisione almeno triennale. Sarà aggiornata in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative del servizio, all'adozione di standard migliorativi, a nuove esigenze manifestate dall'ARERA, dall'EGA, da proposte formulate da organismi rappresentanti associazioni di utenti e consumatori, dal Gestore e dagli utenti.

La Carta è resa disponibile presso gli sportelli (ove istituiti), sul sito internet del Gestore integrato, ovvero di ciascun Gestore dei singoli servizi che lo compongono.

I Gestori, ciascuno con gli strumenti a propria disposizione, informeranno gli utenti dell'adozione o dall'eventuale modifica del documento, con i mezzi ritenuti più adeguati e capillari entro 30 giorni antecedenti all'entrata in vigore della modifica della carta (l'informativa dovrà essere data in ogni caso tramite pubblicazione sul sito internet oltre che tramite documentazione informativa allegata alla fattura, alla prima emissione utile, ove il Gestore gestisca la riscossione).

Presentazione dei Gestori e inquadramento della gestione

RTI costituito da AMIU Genova S.p.A., Idealservice Soc. Coop. e San Germano S.p.A.: Gestore dei servizi di raccolta e trasporto, spazzamento, lavaggio strade e contenitori

Sul Comune di Sori, il RTI opera tramite AMIU Genova S.p.A.

AMIU (Azienda Multiservizi e d'Igiene Urbana) è uno dei principali operatori italiani del settore ambientale in cui opera da oltre trent'anni e, all'interno dell'ambito regionale ligure, rappresenta il principale gestore di rifiuti con un bacino di oltre 600.000 abitanti.

Attualmente AMIU Genova è gestore *in house* dei 31 Comuni del Genovesato.



A partire dal 1° dicembre 2023, la Città Metropolitana di Genova ha affidato al RTI, di cui AMIU Genova è mandataria, le attività legate ai servizi ambientali relativamente ai territori del Bacino Golfo Paradiso e Valli del Levante di seguito riportati: Avegno, Bargagli, Bogliasco, Borzonasca, Camogli, Carasco, Cicagna, Cogorno, Coreglia Ligure, Favale di Malvaro, Leivi, Lorsica, Lumarzo, Mezzanego, Moconesi, Ne, Neirone, Orero, Pieve Ligure, Recco, Rezzoaglio, San Colombano Certenoli, Santo Stefano d'Aveto, Sori, Tribogna, Uscio.

Comune di Sori: Gestore della tariffa

Il Comune è titolare della potestà impositiva e la esercita nella persona del Funzionario Responsabile della TARI, appositamente nominato dalla Giunta Comunale, che si avvale del personale assegnato al Servizio Tributi per lo svolgimento delle attività di gestione del rapporto con gli utenti e di riscossione del tributo.

Il Comune opera secondo la disciplina dettata dalla normativa nazionale in materia di TARI e dal Regolamento Comunale, nel rispetto dei principi di imparzialità e trasparenza del proprio operato nei confronti dei contribuenti, assicurando altresì l'economicità delle attività, la loro efficacia ed efficienza.

Il Comune svolge il servizio di rapporto con gli utenti per tutte le attività collegate e relative alla tariffa:

- richieste di attivazione del servizio;
- richieste di variazione e di cessazione del servizio;
- richieste di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati;
- reclami, segnalazioni e/o richieste di informazioni relative alla gestione della tariffa.

Ai sensi dell'art. 3 del Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF), allegato A alla Deliberazione ARERA n. 15/2022/R/rif, con Delibera di Giunta Comunale n. 32 del 29/04/2022, il Comune di Sori ha approvato l'inquadramento della gestione all'interno dello **Schema I** (Schema primo) della matrice della gestione.

In ragione delle previsioni contrattuali indicate nel contratto di servizio stipulato con Città Metropolitana di Genova, AMIU Genova S.p.A. (mandataria del RTI costituito da AMIU Genova S.p.A., Idealservice Soc. Coop. e San Germano S.p.A.) sta già garantendo, per le attività di competenza, gli standard di qualità di cui allo Schema III.

		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

Contenuto minimo dei siti dei Gestori

I siti internet dei Gestori del servizio, così come il documento di riscossione ed eventuali prospetti informativi allegati allo stesso, devono contenere tutti gli elementi minimi disposti dalla Deliberazione ARERA del 31 ottobre 2019 n. 444/2019/R/rif e ss.mm.ii.

Devono essere pubblicati, o comunque resi facilmente accessibili all'utenza tramite il sito internet dei Gestori dei singoli servizi:

- la Carta di qualità del servizio (sul sito di AMIU Genova S.p.A. e Comune);
- i Regolamenti di gestione del servizio vigenti per i diversi comuni serviti (sul sito del Comune);
- il Regolamento della tariffa (sul sito del Comune);
- il Regolamento avente ad oggetto l'attività di vigilanza in materia di raccolta e conferimento dei rifiuti da parte degli utenti e il relativo sistema sanzionatorio e tutte le informazioni utili sullo svolgimento del servizio affidato, sul calcolo della tariffa, sulle modalità di pagamento e sulla procedura da attivarsi in caso di morosità, secondo quanto previsto dalle già citate Deliberazioni n. 444/2019/R/rif e n. 15/2022/R/rif (sul sito del Comune)

In ogni caso le disposizioni del presente documento si intendono integrative di quanto previsto dalla regolazione ARERA ed in particolare nella Deliberazione del 31 ottobre 2019 n. 444/2019/R/rif e ss.mm.ii. e devono intendersi prevalenti rispetto alla stessa in ogni caso in cui siano di maggior favore per l'utenza.



Indirizzi utili

RTI costituito da AMIU Genova S.p.A., Idealservice Soc. Coop. e San Germano S.p.A. (Gestore dei servizi di raccolta e trasporto, spazzamento, lavaggio strade e contenitori) – opera sul territorio del Comune di Sori tramite AMIU Genova S.p.A.

Via D'Annunzio, 27 – 16121 Genova (GE)

Per richieste informazioni, segnalazioni, reclami e prenotazioni di servizi a chiamata:

Tel. 800.95.77.00 o al numero 010.89.80.800 da rete mobile o portale: segnalazioni.amiu.genova.it

Eco-sportello attivo sul territorio: Via G. Stagno 19 – CAP 16031, Sori (GE)

Comune di Sori (Gestore della tariffa)

Per richieste informazioni, attivazione, cessazione, rateizzazione, segnalazioni, reclami afferenti alla TARI:

Via G. Stagno 19 – CAP 16031, Sori (GE)

Tel. 0185.73.32.18 (Ufficio Tributi)

0185.73.31 (Centralino Unico)

e-mail: tributi@comune.sori.ge.it

PEC: comune.sori.ge@legalmail.it

Città Metropolitana di Genova – Ufficio Ciclo Integrato Rifiuti

Largo Francesco Cattanei, 3 – 16147 Genova

Tel. +39 010.54.99.1 | Numero Verde 800.50.94.20

PEC: pec@cert.cittametropolitana.genova.it

Organismi rappresentanti le associazioni di utenti e consumatori riconosciute da Regione Liguria e ricomprese nell'Istituto Ligure per il Consumo (ILC)

Adiconsum - Associazione difesa consumatori e ambiente

Piazza Campetto, 10 – 16123 Genova

Tel. 010.247.56.30

adiconsumliguria@pec.libero.it

Adoc - Associazione difesa e orientamento dei consumatori

Piazza Colombo, 4 – 16121 Genova

Tel. 010.595.81.06

adocgenoaliguria@pec.it



Assoutenti Liguria - Associazione onlus di consumatori e utenti

Via Malta, 3 – 16121 Genova

Tel. 010.540.256

genova@pec.assoutenti.liguria.it

Casa del consumatore

Salita San Leonardo, 9 – 16128 Genova

Tel: 010.209.10.60

info@pec.casadelconsumatore.it

Codacons

Via XXV Aprile, 14 – 16123 Genova

Tel. 010.403.24.55

codacons.liguria@pec.it

Federconsumatori Liguria

Via Milano, 40B – 16126 Genova

Tel. 010.596.04.14

federconsumatorigenova@legpec.it

Lega consumatori

Via XX Settembre, 20 – 16121 Genova

Tel. 010.253.06.40

genova@legaconsumatori.it

Sportello del consumatore

Via del Colle, 64-66 R – 16128 Genova

Tel. 010.246.77.50

sportelloconsumatore@pec.libero.it

II – PRINCIPI FONDAMENTALI

Eguaglianza

Ciascun Gestore, nell'erogazione dei servizi di gestione dei rifiuti urbani, si impegna al rispetto del principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi.

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

Viene, inoltre, garantita la parità di trattamento nello svolgimento del servizio prestato fra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie o fasce di utenti, nei limiti resi possibili dalle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale gestito.

Comunque, i Gestori si impegnano a raggiungere, previa adeguata programmazione, il medesimo livello di servizio reso agli utenti in tutto il territorio di competenza, compatibilmente con le differenti caratteristiche territoriali e nel rispetto degli atti di pianificazione regionale.

I Gestori si impegnano a prestare una particolare attenzione, nell'erogazione del servizio, nei confronti dei soggetti diversamente abili, anziani ed appartenenti a fasce sociali deboli, conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.

A tale scopo, ciascun Gestore, per i servizi di propria competenza, provvede a:

- organizzare e mantenere attivo un sito web funzionante ed accessibile, nel rispetto degli standard internazionali al fine di rendere i contenuti informativi del sito Web raggiungibili e fruibili dal maggior numero di soggetti, cercando di eliminare, per quanto possibile, gli ostacoli, di tipo tecnologico (computer non aggiornati, compatibilità con differenti browser e risoluzioni video) e relativi alle disabilità (difficoltà visive);
- garantire per quanto possibile l'accesso alle informazioni anche agli utenti stranieri, predisponendo appositi sistemi di agevolazione per l'accesso ai servizi amministrativi e commerciali quali la possibilità di richiedere/fornire informazioni via mail in diverse lingue (almeno italiano ed inglese), la pubblicazione ed ostensione presso gli sportelli fisici (ove istituiti) e sul sito internet di opuscoli informativi in diverse lingue (almeno italiano e inglese) contenenti le informazioni di base inerenti il servizio in diverse ecc.);
- ridurre al minimo, per quanto possibile, l'attesa agli sportelli fisici (ove istituiti) per le persone disabili, gli anziani, le donne in evidente stato di gravidanza;
- in occasione di interruzioni programmate o non programmate nell'erogazione del servizio minimizzare il disagio conseguente;
- garantire il pagamento rateizzato qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni (se il dato è disponibile), tenendo presente che, per i Comuni in regime di tariffa di natura tributaria (cd TARI tributo) in cui l'attività di riscossione è affidata al Gestore, le modalità di riscossione sono determinate dal Comune.



Imparzialità

I Gestori hanno l'obbligo di ispirare il proprio comportamento nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. In funzione di tale obbligo deve essere svolta l'erogazione del servizio e devono essere interpretate le clausole generali e specifiche dei documenti di regolazione dello stesso e la normativa di settore.

Continuità

I Gestori forniscono un servizio continuo, regolare e senza interruzioni secondo le modalità previste nella convenzione di servizio.

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

L'interruzione può essere riconducibile ad una delle seguenti cause: a) **cause di forza maggiore**, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi, situazioni di traffico veicolare interrotto per incidenti o a seguito di disposizioni di autorità pubblica, mancato ottenimento di atti autorizzativi, nonché indisponibilità degli impianti di trattamento; b) **cause imputabili all'utente**, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi per fatti non attribuibili al Gestore; c) **cause imputabili al Gestore**, intese come tutte le altre cause non indicate alle precedenti lettere a) e b), comprese le cause non accertate.

Partecipazione

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

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

Il Gestore operativo acquisisce periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso, secondo le modalità indicate nel prosieguo della presente Carta.

L'utente ha comunque diritto di accedere ai documenti ed alle informazioni detenuti dai Gestori, rispetto ai quali l'utente medesimo vanta un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è chiesto l'accesso, ai sensi di quanto stabilito dagli artt. 22 e ss. della Legge 7 agosto 1990 n. 241 recante "*Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi*" e s.m.i. Le modalità di esercizio del diritto di accesso sono regolate dall'art. n. 25 della medesima Legge e deve essere indicato l'Ufficio a cui è possibile rivolgersi, nonché l'indirizzo e-mail e le modalità, conformemente a quelle indicate nel prosieguo del presente documento.



Si ricorda che, ai sensi dell'art. 24 L. 241/1990, è escluso il diritto di accesso per i procedimenti tributari, per i quali restano ferme le particolari norme che li regolano.

Efficienza ed efficacia

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

Cortesia

I Gestori garantiscono all'utente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo. A tal fine i dipendenti sono tenuti ad agevolare l'utente nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi, ad impegnarsi a soddisfare, ove possibile, le sue richieste, ad indicare le proprie generalità (sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche) ed a dotarsi di tesserino di riconoscimento nel rispetto della normativa vigente.

Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

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

Sicurezza e rispetto dell'ambiente e della salute

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

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

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

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

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



Il Gestore operativo si impegna, al fine di monitorare l'andamento dei servizi e la soddisfazione degli utenti, in collaborazione con le associazioni dei consumatori riunite nell'ILC, a realizzare ogni anno il progetto di *"Rilevazione della qualità dei servizi"*.

Privacy

I Gestori si impegnano a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvengano nel rispetto del D. Lgs. 196/2003 *"Codice in materia di protezione dei dati personali"* e del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016 (di seguito "GDPR").

In particolare, i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere ai Gestori la corretta erogazione del servizio e sugli stessi sono effettuate le operazioni necessarie a tal fine, quali raccolta, registrazione, conservazione, consultazione, modificazione, raffronto, cancellazione e qualunque altra operazione tra quelle previste dal codice privacy. Il trattamento dei dati degli utenti è effettuato in base alla previsione di cui all'art. 6 lett. b – c del GDPR e la comunicazione dei dati è un obbligo sia legale che contrattuale: in mancanza, non potrà essere effettuato il servizio.

I dati personali potranno essere comunicati, nella misura necessaria e sufficiente all'espletamento delle finalità sopra menzionate, ai soggetti di seguito riportati a titolo esemplificativo: Amministrazione Finanziaria, banche, istituti di credito, studi legali, società di recupero crediti, società di assicurazione del credito, aziende che operano nel settore dei trasporti, consulenti e liberi professionisti, soggetti titolari a elevare sanzioni amministrative secondo quanto previsto dalla normativa in materia, enti e autorità competenti, soggetti terzi incaricati dello svolgimento di attività connesse al servizio. I dati personali degli utenti saranno conservati per non oltre 10 anni dalla conclusione del rapporto contrattuale.

Agli utenti spettano i seguenti diritti:

- chiedere al titolare del trattamento l'accesso ai dati personali (Art. 15 GDPR) e la rettifica (Art. 16 GDPR) o la cancellazione (Art. 17 GDPR) degli stessi o la limitazione del trattamento che lo riguardano (art. 18 GDPR);
- opporsi al loro trattamento (Art. 21 GDPR), oltre al diritto alla portabilità dei dati (Art. 20 GDPR);
- proporre reclamo al Garante della Privacy.

Per maggiori informazioni in merito o per esercitare i diritti di cui sopra si rimanda alla sezione dedicata dei siti internet dei Gestori.

III – MODALITÀ DI EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

Rifiuti urbani oggetto di raccolta differenziata

I rifiuti solidi urbani vengono raccolti con diverse modalità in funzione delle caratteristiche insediative ed urbanistiche (centri storici, aree residenziali, zone produttive/artigianali, frazioni, case sparse, ecc.), del reticolo stradale e della accessibilità ai mezzi di servizio, della disponibilità di idonei spazi in area pubblica per la collocazione dei contenitori, degli obiettivi di raccolta differenziata e, infine, degli atti della pianificazione regionale.

Sul territorio possono essere sviluppati i seguenti modelli di raccolta:

- Modello domiciliare – porta a porta
- Modello di raccolta stradale
- Modello di raccolta stradale a controllo volumetrico
- Modello di raccolta a contenitori interrati
- Modello di raccolta stradale di prossimità
- Modello di raccolta con Ecopunti

Le caratteristiche del servizio di raccolta dei rifiuti urbani sono contenute nel Piano Esecutivo annuale e nel Contratto e i suoi allegati.

Inoltre, sulla base degli accordi con l'Amministrazione Comunale, potranno essere avviate nuove forme di raccolta differenziata, delle quali verrà data opportuna comunicazione agli utenti relativamente ai tempi ed ai modi di esecuzione, entro il termine di 30 giorni antecedenti all'adozione delle medesime.

Per quanto riguarda la promozione dell'attivazione di nuovi servizi il Gestore operativo realizzerà, in ogni singolo comune interessato, la campagna di avvio con le modalità più opportune concordate con l'Amministrazione comunale, ad esempio:

- incontri pubblici per la presentazione delle iniziative e la discussione preventiva;
- adattamento grafico, stampa e diffusione di diversi vettori comunicativi contenenti l'informazione dettagliata sull'avvio dei nuovi servizi di raccolta per ogni territorio comunale;
- implementazione e gestione di uno specifico spazio sul sito internet contenenti informazioni quali: modalità e servizi di raccolta, giorni e orari di raccolta, iniziative e novità proposte, numeri utili;
- implementazione delle attività di coordinamento, direzione, assistenza alla consegna eventuale dei kit di materiali agli utenti e verifica del ritiro, al fine di rendere il contatto tra Gestore e utenza nel momento della consegna dei kit di raccolta un momento privilegiato di informazione diretta.



Centri di raccolta / Isole Ecologiche

I centri di raccolta / Le isole ecologiche comunali o intercomunali sono costituiti da aree presidiate ed attrezzate, aperte ai cittadini ed alle attività, dotate di piazzali e contenitori ove si svolge unicamente attività di raccolta, mediante raggruppamento per frazioni omogenee per il trasporto agli impianti di recupero, trattamento e, per le frazioni non recuperabili, di smaltimento dei rifiuti urbani, conferiti in maniera differenziata rispettivamente dalle utenze domestiche e non domestiche, nonché dagli altri soggetti tenuti in base alle vigenti normative settoriali al ritiro di specifiche tipologie di rifiuti dalle utenze domestiche.

Gli utenti del Comune di Sori possono conferire rifiuti utilizzando tutti i centri di raccolta e le isole ecologiche presenti nell'area del Bacino del Golfo Paradiso e Valli del Levante, compatibilmente con il progressivo adeguamento dei relativi regolamenti comunali.

Per i rifiuti ingombranti, grandi RAEE e i rifiuti da sfalcio, inoltre, è attivo un apposito servizio gratuito a chiamata.

Ecovan

La Stazione Ecologica Itinerante o Ecovan permettere agli utenti il conferimento, in punti di sosta, giorni e orari stabiliti, di rifiuti urbani riciclabili, ingombranti o pericolosi che non possono essere conferiti con il servizio di raccolta ordinario.

Posizionamento delle postazioni di sosta, orari e giorni stabiliti per il servizio sono indicati nei Piani Esecutivi e devono essere disponibili almeno sul sito del Gestore operativo. Lo stesso Gestore provvede ad avvisare tempestivamente gli utenti nei casi di eventuali modifiche nella disponibilità del servizio.

Il punto di sosta della stazione ecologica itinerante è identificato da opportuna segnaletica verticale indicante anche orari e giorni del servizio.

Raccolta dei rifiuti urbani indifferenziati

Nelle raccolte dei rifiuti indifferenziati sono ricomprese le tipologie di rifiuti non oggetto di specifiche raccolte differenziate. Le modalità di esecuzione del servizio sono dettagliate nel Piano Esecutivo previsto dal Contratto di Servizio.

Servizio di pulizia e lavaggio del suolo pubblico

Il Gestore operativo effettua la pulizia di suolo pubblico, strade, piazze, marciapiedi, portici pubblici o privati ad uso pubblico, piste ciclabili ed aree verdi mediante spazzamento manuale e meccanizzato secondo le tempistiche e le aree risultanti dal Piano Esecutivo e dal Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade, assicurando una diversa frequenza a seconda delle esigenze territoriali.



Il mancato rispetto dei livelli di qualità dei servizi di spazzamento e lavaggio del suolo pubblico può essere giustificato da: a) **cause di forza maggiore**, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi, situazioni di traffico veicolare interrotto per incidenti o a seguito di disposizioni di autorità pubblica, mancato ottenimento di atti autorizzativi e situazioni metereologiche avverse di particolare gravità adeguatamente documentate; b) **cause imputabili all'utente**, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi per fatti non attribuibili al Gestore; c) **cause imputabili al Gestore**, intese come tutte le altre cause non indicate alle precedenti lettere a) e b), comprese le cause non accertate.

Il servizio è organizzato sulla base delle caratteristiche del territorio, assicurando una diversa frequenza a seconda delle esigenze territoriali e della stagionalità. Ove necessario ai fini dell'efficacia del servizio, può essere richiesto che la strada da lavare sia libera su entrambi i lati da veicoli in sosta. A tale fine, nei percorsi di volta in volta interessati, sono installati dei cartelli fissi con il calendario degli interventi oppure sono messi (con un anticipo di almeno 48 ore) i cartelli che indicano il divieto di sosta con rimozione forzata degli autoveicoli, dei motocicli e dei ciclomotori (la rimozione non è prevista per i veicoli, muniti di apposito contrassegno, appartenenti a disabili).

Le modalità di esecuzione del servizio sono dettagliate nel Piano Esecutivo, nel Contratto di servizio e relativi allegati.

Pulizia arenili

Sono assicurati i servizi di pulizia delle spiagge come previsti dal Piano Esecutivo, secondo un calendario prestabilito; gli interventi riguardano la pulizia della battigia, dell'arenile e lo svuotamento dei contenitori porta rifiuti.

Igienicità dei contenitori

L'igienicità dei contenitori per il servizio di raccolta stradale è assicurata con operazioni di lavaggio, sanificazione e trattamento enzimatico, che sono effettuate con frequenza differenziata, secondo il programma stabilito. Il lavaggio dei contenitori stradali è effettuato sia internamente sia esternamente ad alta pressione. La frequenza di igienizzazione dei contenitori è dettagliata nel Piano Esecutivo in modo che sia di facile accesso all'utenza l'informazione relativa al servizio reso nel Comune di residenza o domicilio. Il mancato rispetto del programma può essere giustificato solo da condizioni e da fattori estranei all'organizzazione aziendale, quali ad esempio:

- traffico veicolare
- veicoli in sosta non autorizzata
- lavori stradali
- avverse condizioni climatiche (forti nevicate, precipitazioni piovose particolarmente intense, ecc..).

In seguito a segnalazione da parte degli utenti di situazioni di scarsa igiene o persistente emanazione di cattivi odori, il Gestore s'impegna ad attivarsi, verificando lo stato della situazione



entro 2 giorni dalla segnalazione e ad intervenire operativamente in funzione della gravità della situazione e comunque entro i 5 giorni successivi.

L'igienicità dei contenitori per il servizio di raccolta domiciliare è a carico dell'utenza.

Semplificazione delle procedure

I Gestori provvedono alla razionalizzazione, riduzione, semplificazione ed informatizzazione delle procedure, impegnandosi a ridurre, per quanto possibile, gli adempimenti richiesti agli utenti ed a fornire gli opportuni chiarimenti su di essi, adottando gli strumenti necessari a questo fine (call center, sito web, App, ecc.).

Doveri degli utenti

Si ricorda che è dovere di tutti gli utenti rispettare almeno le seguenti regole di comportamento:

- provvedere al conferimento differenziato, ovvero separato, rispettivamente delle frazioni di rifiuti recuperabili/riciclabili e delle frazioni che richiedono forme specifiche di smaltimento (in quanto pericolose o comunque dannose per l'ambiente e/o per la funzionalità dei processi di smaltimento se avviate al flusso dei rifiuti indifferenziati non recuperabili);
- il conferimento dei rifiuti difforme rispetto a quanto normato dal regolamento comunale vigente è oggetto di sanzioni da parte degli organismi di vigilanza e controllo;
- evitare l'abbandono di rifiuti di qualsiasi natura su suolo pubblico o privato;
- evitare il conferimento di rifiuti all'esterno dei contenitori anche quando questi ultimi sono già pieni;
- rispettare l'orario di conferimento dei rifiuti previsto dal regolamento comunale vigente.

IV – OBBLIGHI DI SERVIZIO E STANDARD DI QUALITÀ DI SERVIZI SPECIFICI

Premessa

I Gestori, per le attività di propria competenza, garantiscono il rispetto dei seguenti obblighi di servizio, derivanti da quanto disposto dal TQRIF – allegato A alla Deliberazione ARERA n. 15/2022/R/rif (a cui sono riferiti gli articoli di seguito indicati):

OBBLIGO DI SERVIZIO	SCHEMA I
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all'Art. 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 online di cui all'Articolo 19 e all'Articolo 22	Non applicabile
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 Programma delle attività di raccolta e trasporto 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 Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità di cui agli Articoli 35.3 e 35.4	Non applicabile
Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 36	Non applicabile
Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 42.1	SI

Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 43	Non applicabile
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Articolo 48	SI

Pur essendo la Gestione inquadrata nello Schema I ai sensi del TQRIF, al Gestore della raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio AMIU Genova S.p.A. (mandataria del RTI costituito da AMIU Genova S.p.A., Idealservice Soc. Coop. e San Germano S.p.A.) è richiesto di rispettare gli standard migliorativi previsti dallo Schema III secondo quanto indicato all'art. 56 comma 3 del Capitolato Speciale d'Appalto allegato al contratto di servizio.

Gli standard generali di qualità applicabili sono riportati nella seguente tabella:

	Livelli di qualità per gestioni nello Schema di riferimento <i>(ex art. 3 TQRIF)</i>
Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione di cui all'Articolo 8 TQRIF, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9 TQRIF, consegnate all'utente entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	70%
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9 TQRIF, consegnate all'utente entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	70%
Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio di cui all'Articolo 12 TQRIF, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di risposte a reclami scritti, di cui all'Articolo 14 TQRIF, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a. per il Comune 70% per AMIU Genova S.p.A.
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni, di cui all'Articolo 15 TQRIF, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a. per il Comune 70% per AMIU Genova S.p.A.
Nei casi di cui all'Articolo 50.1 TQRIF, 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 TQRIF, entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.
Nei casi di cui all'Articolo 50.1 TQRIF, 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 TQRIF, entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 16 TQRIF, inviate	n.a.

entro sessanta (60) giorni lavorativi	
Tempo medio di attesa, di cui Articolo 21 TQRIF, 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. per il Comune Solo registrazione per AMIU Genova S.p.A.
Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti di cui all'Articolo 28.3 TQRIF, effettuati entro centoventi (120) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata, di cui all'Articolo 31 TQRIF, entro quindici (15) giorni lavorativi	70%
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33 TQRIF, con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	70%
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33 TQRIF, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	70%
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34 TQRIF, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, senza sopralluogo	70%
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34 TQRIF, con tempo di intervento entro quindici (15) giorni lavorativi, con sopralluogo	70%
Puntualità del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 39 TQRIF	80%
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti, di cui all'Articolo 40 TQRIF	80%
Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 41 TQRIF, non superiori a ventiquattro (24) ore	n.a.
Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 46 TQRIF	80%
Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 47 TQRIF, non superiore a ventiquattro (24) ore	n.a.
Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento, di cui all'Articolo 49 TQRIF, in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro quattro (4) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	80%

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 Gestore della tariffa (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 e online, compilando l'apposito modulo scaricabile dalla home page del sito internet del Gestore in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici, laddove presenti, ovvero compilabile online.

All'attivazione di ogni nuova utenza per la tariffa rifiuti il Gestore rende disponibili attraverso apposita comunicazione il riferimento alla richiesta di attivazione del servizio, il codice utente e il codice utenza, la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della TARI, l'attivazione del servizio, la carta della qualità nonché tutte le informazioni relative ai servizi svolti, alla partecipazione alle raccolte differenziate, agli sconti/riduzioni/agevolazioni usufruibili e alle modalità con cui reperire le informazioni sull'aggiornamento delle stesse.

Risposta e consegna delle attrezzature per la raccolta

Il tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio, pari a **trenta (30) giorni lavorativi**, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente da parte del Gestore della tariffa (Comune) e la data di invio della risposta scritta.

Il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta, pari a **cinque (5) giorni lavorativi**, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del Gestore della raccolta e trasporto AMIU Genova S.p.A. (mandataria del RTI costituito da AMIU Genova S.p.A., Idealservice Soc. Coop. e San Germano S.p.A.) della richiesta dell'utente di attivazione del servizio e la data di consegna delle attrezzature all'utente. Qualora il Gestore debba eseguire un sopralluogo il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta è pari a **dieci (10) giorni lavorativi**.

Modalità per la variazione o cessazione del servizio

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

Per le utenze non domestiche (UND) che si avvalgono della facoltà di cui all'art. 238, comma 10, del Decreto Legislativo 152/2006, in deroga a quanto riportato al precedente capoverso, la richiesta di variazione e/o cessazione deve essere presentata ai sensi del Decreto-Legge 41/2021 entro il 30 giugno di ciascun anno con effetti sulla successiva annualità.

Il Gestore (Comune) si impegna a fornire la risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio, entro **trenta (30) giorni lavorativi**, calcolato come tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente da parte del Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e la data di invio della risposta scritta.

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

Generalità

Gli utenti possono presentare richieste di informazioni, reclami e rettifiche degli importi addebitati attraverso appositi moduli redatti secondo i criteri presentati nel TQRIF. Le richieste devono essere presentate al Gestore competente per il servizio oggetto di richiesta (AMIU Genova S.p.A., mandataria del RTI costituito da AMIU Genova S.p.A., Idealservice Soc. Coop. e San Germano S.p.A., è competente per i servizi di raccolta/trasporto rifiuti, spazzamento e lavaggio – il Comune è competente per la gestione delle tariffe).

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

I Gestori sono tenuti a formulare 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.

Presentazione di reclami

L'utente, in caso di violazione da parte del Gestore dei principi e/o di mancato rispetto degli standard definiti nella Carta della qualità o delle condizioni di erogazione previste nel Regolamento del servizio di gestione dei rifiuti urbani o nel Contratto di servizio e allegato Disciplinare Tecnico, può presentare reclamo al Gestore medesimo, sia in forma scritta, attraverso i consueti canali d'accesso (fax, posta elettronica, app), che in forma orale presso lo sportello del Gestore (ove istituito) – nel qual caso l'operatore redige apposito verbale che viene sottoscritto dall'utente e riporta i dati necessari all'identificazione dell'operatore.

Il Gestore del servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti e del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade e dei contenitori, per le attività di propria competenza, fornisce risposta motivata al reclamo scritto entro il termine regolatorio pari a **trenta (30) giorni lavorativi**, calcolato come tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore stesso del reclamo scritto dell'utente e la data di invio all'utente della risposta motivata scritta.

Il Gestore della tariffa, per i soli servizi di propria competenza, fornisce risposta motivata al reclamo scritto entro un termine pari a **trenta (30) giorni**, calcolato come tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore stesso del reclamo scritto dell'utente e la data di invio all'utente della risposta motivata scritta.

L'utente, qualora non soddisfatto dalla risposta ricevuta, può:

- richiedere in forma scritta al Gestore un incontro di approfondimento della questione oggetto del reclamo. Il Gestore si impegna ad attivarsi entro 5 giorni lavorativi per organizzare un incontro con l'utente entro i successivi 20 giorni. Non è in ogni caso ammessa la reiterazione della richiesta, pertanto, la presente disposizione non si applica in

caso di presentazione di un reclamo dal contenuto analogo ad un reclamo presentato in precedenza dallo stesso soggetto e in relazione al quale è già intervenuto un incontro di approfondimento;

- richiedere per la soluzione, in via non giudiziale, l'attivazione della procedura presso il Giudice di Pace.

È comunque facoltà dell'utente percorrere ogni altra via giudiziale o extragiudiziale. Il Gestore tiene conto dei reclami ricevuti nell'adozione dei piani di miglioramento progressivo degli standard.

L'utente potrà dare comunicazione per conoscenza delle controversie nate e del loro esito all'EGA e all'ILC.

Richiesta di informazioni

Il tempo di risposta motivata alle richieste scritte di informazioni, pari a **trenta (30) giorni lavorativi**, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore dell'attività di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani e di spazzamento e lavaggio strade e contenitori AMIU Genova S.p.A. (mandataria del RTI costituito da AMIU Genova S.p.A., Idealservice Soc. Coop. e San Germano S.p.A.), per le attività di propria competenza, della richiesta scritta di informazioni da parte dell'utente e la data di invio allo stesso da parte del Gestore della risposta motivata scritta.

Il Gestore della tariffa (Comune di Sori) fornisce risposta motivata alle richieste di informazioni scritte entro un termine pari a **trenta (30) giorni**, calcolato come tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore stesso della richiesta scritta di informazioni dell'utente e la data di invio all'utente della risposta motivata scritta.

Richiesta di rettifica per gli importi fatturati

Il tempo di risposta motivata alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, pari a **sessanta (60) giorni**, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della tariffa (Comune di Sori) della richiesta scritta di rettifica inviata dall'utente e la data di invio all'utente della risposta motivata scritta.

PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE

Sportello online e sportello fisico

Il Gestore dei servizi di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani e di spazzamento e lavaggio strade e contenitori AMIU Genova S.p.A. (mandataria RTI costituito da AMIU Genova S.p.A., Idealservice Soc. Coop. e San Germano S.p.A.) mette a disposizione una applicazione per smartphone denominata "AMIU App" che consente di conoscere tutti i servizi a disposizione nel territorio, accedere alle news, alle informazioni sui servizi, conoscere come fare una corretta raccolta differenziata.

È, inoltre, disponibile il c.d. "portale segnalazioni" all'indirizzo www.segnalazioni.amiu.genova.it, attraverso il quale gli utenti possono contattare il Gestore operativo AMIU Genova S.p.A.



(mandataria RTI costituito da AMIU Genova S.p.A., Idealservice Soc. Coop. e San Germano S.p.A.), formulare segnalazioni e richieste in merito ai servizi di competenza.

Inoltre, sul sito di AMIU Genova, alla sezione TRASPARENZA – TRASPARENZA ARERA è disponibile la modulistica per l'invio dei reclami.

Per quanto attiene la **gestione operativa** del servizio, gli utenti del Comune di Sori possono rivolgersi all'Eco-sportello sito in Via G. Stagno 19, presso la sede comunale, nei seguenti orari:

sabato dalle 8:00 alle 10:30

Presso lo sportello fisico dell'operatore, l'utente può richiedere informazioni almeno 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; modalità per l'ottenimento della compostiera; ulteriori suggerimenti per ridurre la produzione di rifiuti.

Per quanto attiene alla **gestione della tariffa** ed i rapporti con l'ufficio comunale competente, gli utenti del Comune di Sori possono rivolgersi all'Ufficio Tributi, situato in Via G. Stagno 19 – 16031, Sori (GE).

Presso lo sportello fisico del Comune, l'utente può richiedere informazioni almeno in merito a: attivazione utenza, cessazione, variazione, rateizzazione, rettifica importi TARI, reclami TARI.

L'ufficio è aperto al pubblico nei seguenti orari:

martedì dalle 9:00 alle 12:00 in libero accesso

lunedì, mercoledì, giovedì, venerdì dalle 9:00 alle 12:00 su appuntamento

I Gestori assicurano la conformità alle norme vigenti delle proprie strutture per facilitare l'accesso di alcune categorie di utenti (es. portatori di handicap ed altre categorie protette) ai propri servizi amministrativi e commerciali, e si impegnano ad agevolare tali soggetti nella fruizione dei medesimi servizi offerti - ad esempio tramite eliminazione di barriere architettoniche, creazione di corsie preferenziali agli sportelli (ove istituiti), servizi di comunicazione per non udenti, segnali tattili per non vedenti, fattura e carta della qualità in braille, ecc..

Servizio telefonico

Recapiti telefonici Gestore operativo AMIU Genova S.p.A. (mandataria del RTI costituito da AMIU Genova S.p.A., Idealservice Soc. Coop. e San Germano S.p.A.)

Numero verde gratuito, sia da rete fissa che da rete mobile, per contattare il Gestore del servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani e del servizio di spazzamento e lavaggio strade e contenitori:



➔ Tel. **800.95.77.00**

Orario: **dal lunedì al venerdì** dalle ore 08:00 alle 12:30 e dalle ore 14:00 alle 18:00

il **sabato** dalle ore 08:00 alle 12:30 (escluso festivi).

Numero verde gratuito, sia da rete fissa che da rete mobile, per contattare il Gestore del servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani solo in caso di richiesta di pronto intervento:

➔ tel. **800.95.77.02**

Orario: attivo 24 ore su 24

N.B: numero verde da utilizzare **esclusivamente per richieste di pronto intervento** nelle situazioni indicate nel paragrafo “[Obblighi in materia di sicurezza](#)” (quali ad esempio necessità di rimozione di rifiuti abbandonati o rovesciamento dei cassonetti della raccolta che costituiscano impedimento alla normale viabilità o creino situazioni di pericolo).

Recapito telefonico Comune di Sori

Numero per contattare il Gestore della tariffa:

➔ Tel.: **0185.73.32.18** (Ufficio Tributi)

Orario: **dal lunedì al venerdì** dalle 8:00 alle 12:00

Il personale preposto al contatto con l'utenza, dotato di tesserino di riconoscimento, nel rispetto della normativa vigente, è tenuto a trattare con cortesia e rispetto tutti gli utenti e ad usare un linguaggio semplice e di immediata comprensione.

Il Gestore garantisce che ad ogni procedura avviata da parte dell'utente sia attribuito un codice univoco di identificazione della richiesta, comunicato all'utente, che la segue durante tutto il suo svolgimento e che viene riportato in tutti i relativi documenti emessi dal Gestore stesso.

Nel caso si renda necessario per soddisfare la richiesta dell'utente, il Gestore si attiva per contattare gli altri eventuali Enti coinvolti e ne cura i rapporti, per quanto di propria competenza.

Il servizio telefonico deve consentire all'utente di richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

Il Gestore operativo (AMIU Genova S.p.A., mandataria del RTI costituito da AMIU Genova S.p.A., Idealservice Soc. Coop. e San Germano S.p.A.) assicura il seguente tempo di attesa degli utenti che contattano il call center per lo svolgimento delle pratiche relative al servizio di gestione dei rifiuti urbani (intercorrente tra l'inizio della risposta, anche tramite risponditore automatico e l'inizio della conversazione con l'operatore):

- tempo medio di attesa: 90 secondi;
- tempo massimo di attesa: 180 secondi.



Il tempo di attesa per il servizio telefonico, è – con riferimento ad una chiamata telefonica – il tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata attraverso l'ausilio di un risponditore automatico e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore.

Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati

Il Gestore operativo (AMIU Genova S.p.A., mandataria del RTI costituito da AMIU Genova S.p.A., Idealservice Soc. Coop. e San Germano S.p.A.) si impegna a rispettare gli appuntamenti concordati con l'utente, nei casi in cui sia necessaria la presenza dell'utente.

La fascia di puntualità è l'intervallo orario all'interno del quale è fissato l'appuntamento con l'utente. Al momento di concordare un appuntamento, il Gestore fissa l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità ed il luogo di ritrovo. La fascia massima di puntualità per gli appuntamenti concordati con l'utente è pari a **2 ore**. In caso di ritardo superiore a **45 minuti** il Gestore è tenuto a preavvisare telefonicamente l'utente.

Al momento di fissare l'appuntamento il Gestore operativo comunica all'utente che, in caso di mancato rispetto di tale appuntamento, è dovuto un indennizzo (secondo gli importi indicati nella tabella sotto riportata) a richiesta circostanziata, per mancata puntualità.

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

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

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

Informazioni generali sulla 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 (utenza domestica e non domestica) possieda o detenga a qualsiasi titolo locali o aree scoperte a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre i rifiuti urbani.

In caso di pluralità di possessori o di detentori, essi sono tenuti in solido all'adempimento dell'unica obbligazione tributaria. In caso di detenzione temporanea di durata non superiore a 6 mesi nel corso dello stesso anno solare, la TARI è dovuta soltanto dal possessore dei locali e delle aree a titolo di proprietà, usufrutto, uso, abitazione o superficie. È comunque fatta salva l'applicazione del tributo in capo al proprietario o possessore anche per periodi superiori a sei mesi qualora questi ne faccia esplicita richiesta di accollo ai sensi dell'articolo 2, della Legge 212/2000, come disciplinato dall'articolo 1, del D.L. n. 124/2019 convertito con modificazioni dalla Legge 157/2006. Le parti



comuni condominiali di cui all'articolo 1117 del Codice civile non sono soggette alla TARI ad esclusione di quelle utilizzate in via esclusiva - in tal caso il tributo è dovuto dagli occupanti o conduttori delle medesime.

La TARI è stata introdotta, a decorrere dal 2014, dalla Legge 27 dicembre 2013, n. 147 (Legge di stabilità per il 2014) quale tributo facente parte, insieme all'imposta municipale propria (IMU) e al tributo per i servizi indivisibili (TASI), dell'imposta unica comunale (IUC). Dal 2014, pertanto, la TARI ha sostituito il tributo comunale sui rifiuti e sui servizi (TARES), che è stato vigente per il solo anno 2013 e che, a sua volta, aveva preso il posto di tutti i precedenti prelievi relativi alla gestione dei rifiuti, sia di natura patrimoniale sia di natura tributaria (TARSU, TIA1, TIA2).

Composizione della TARI

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 svolta sulla base dei criteri determinati con il D.P.R. 158/1999 ad oggetto *“Regolamento recante norme per la elaborazione del metodo normalizzato per definire la tariffa del servizio di gestione del ciclo dei rifiuti urbani”*.

La tariffa è composta da una quota fissa determinata in relazione alle componenti essenziali del costo del servizio di gestione dei rifiuti, riferite in particolare agli investimenti per le opere ed ai relativi ammortamenti, e da una quota variabile rapportata alle quantità di rifiuti conferiti, al servizio fornito e all'entità dei costi di gestione, in modo che sia assicurata la copertura integrale dei costi di investimento e di esercizio, ricomprendendo anche i costi di smaltimento di cui all'art. 15 del D. Lgs. 36/2003.

Per le **utenze domestiche** l'importo dovuto viene calcolato moltiplicando la tariffa “Parte Fissa”, correlata alla superficie calpestabile detenuta espressa in metri quadrati e sommando l'importo della tariffa “Parte Variabile” determinato in base al numero dei componenti presenti nell'immobile.

Per le **utenze non domestiche** la tariffa si diversifica sulla base delle tipologie di attività (categorie) previste dal D.P.R. 158/1999, infatti l'importo dovuto viene calcolato moltiplicando la tariffa “Parte Fissa e Parte Variabile”, stabilita per ogni categoria, per la superficie calpestabile detenuta espressa in metri quadrati, sia si tratti di locali, sia di aree scoperte.

Alla tassa si aggiunge la percentuale dovuta per il TEFA (Tributo per l'esercizio delle funzioni di tutela, protezione e igiene dell'ambiente, ex art. 19 D. Lgs. 504/1992 e art. 38 bis D.L. 124/2019), di competenza della Città Metropolitana. Il versamento degli importi dovuti a titolo di TEFA deve essere effettuato utilizzando lo specifico codice tributo “TEFA” istituito da Agenzia delle Entrate: pertanto, quanto dovuto a titolo di TEFA deve essere versato separatamente da quanto dovuto a titolo di TARI.

Modalità e periodicità di pagamento

Il termine di scadenza e la data di emissione sono chiaramente riportati nel documento di riscossione.

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

L'importo addebitato può essere versato in un'unica soluzione o in più rate (stabilite annualmente dal Consiglio Comunale) presso qualunque ufficio postale o sportello bancario, utilizzando i modelli pagoPA precompilati allegati all'avviso di pagamento presso qualsiasi ufficio postale e presso gli sportelli bancari, oppure tramite il sistema di home banking (avendo cura di riportare correttamente il codice identificativo dell'operazione stampato nel modello precompilato recapitato a domicilio unitamente all'avviso di pagamento), utilizzando le ulteriori modalità di pagamento che l'ente dovesse in futuro mettere a disposizione del cittadino.

Per le modalità di pagamento onerose non può essere addebitato all'utente un onere superiore a quello sostenuto dal Comune per l'utilizzo di detta modalità.

Gli utenti che non dovessero ricevere l'avviso di pagamento TARI potranno richiederne copia al Servizio Tributi.

Informazioni più dettagliate in merito a modalità, periodicità e rateizzazione del pagamento sono contenute nel Regolamento Comunale o possono essere richieste all'Ufficio Comunale competente.

Rateizzazione del pagamento (TARI Tributo)

Fatto salvo quanto stabilito in merito alla rateizzazione del pagamento della TARI dal Comune stesso in sede di approvazione del tributo, gli utenti hanno la facoltà di richiedere una ulteriore rateizzazione qualora sussista una delle seguenti condizioni:

- a) utenti che dichiarino mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/2000 di essere beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico e/o gas e/o per il settore idrico;
- b) utenti che si trovino in condizioni economiche disagiate, individuati secondo i criteri definiti dall'Ente Territorialmente Competente;
- 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 100 Euro, fatta salva la possibilità per il Gestore (il Comune) di praticare condizioni di rateizzazione migliorative indipendentemente dall'importo dovuto.

Il Gestore della tariffa è tenuto ad inviare, almeno una volta l'anno, il documento di riscossione secondo le modalità e con i contenuti prescritti dagli art. 4, 5, 6, 7 e 8 del TITR, allegato alla Deliberazione ARERA n. 444/2019/R/rif così come modificato e aggiornato dalla Deliberazione n. 15/2022/R/rif, fatta salva la possibilità per lo stesso, in accordo con l'Ente Territorialmente Competente, di prevedere una maggiore frequenza di invio del documento di riscossione, comunque non superiore al bimestre.

Maggiori informazioni sono disponibili all'interno del sito internet del Gestore e nel documento di riscossione ai sensi, rispettivamente, degli artt. 3 e 5 TITR, allegato alla Deliberazione ARERA n. 444/2019/R/rif.

Rettifica degli importi non dovuti

Il Comune di Sori, in qualità di Gestore della tariffa, in caso di individuazione di errori nel processo di bollettazione, corregge gli stessi d'ufficio e ne dà comunicazione all'utente.

Errori di fatturazione in difetto e rettifiche di fatturazione a seguito di applicazione sconti previsti dai regolamenti non danno luogo ad indennizzo, così come le eventuali rettifiche che derivano da ritardi della trasmissione al Gestore dei dati anagrafici comunali.

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:

- 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 del limite di **centoventi (120) giorni lavorativi**.

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**.

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

SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA

Il Gestore della raccolta e trasporto garantisce all'utente il ritiro dei rifiuti ingombranti, delle apparecchiature RAEE e scarto verde (sfalci, potature, ecc.) a domicilio senza oneri aggiuntivi.

Il servizio sopra descritto si applica ad un numero minimo di un (1) ritiro mensile per utenza almeno a bordo strada con un limite di cinque (5) pezzi per ciascun ritiro.

La richiesta di ritiro su chiamata da parte dell'utente, che può essere effettuata via e-mail, telefonicamente, ovvero presso ogni punto di contatto messo a disposizione dal Gestore.

Il tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata, pari a **quindici (15) giorni**, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data in cui viene effettuato il ritiro. Ai fini del calcolo dell'indicatore di cui al precedente comma non si considerano le prenotazioni personalizzate su richiesta dell'utente con data di ritiro successiva a quella proposta dal Gestore.



INTERVENTI PER DISSERVIZI E PER RIPARAZIONI DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA STRADALE E DOMICILIARE

Controllo e ripristino della funzionalità dei contenitori stradali

Il Gestore del servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti assicura il controllo della funzionalità dei contenitori in coincidenza con il servizio di raccolta o su segnalazione dell'utente.

Il Gestore assicura il controllo e il ripristino della funzionalità dei contenitori stradali per i rifiuti urbani interrotta a seguito di guasto tale da non permettere le operazioni di conferimento entro tre (3) giorni lavorativi dal rilevamento o dalla segnalazione del malfunzionamento.

Nei casi in cui i guasti non impediscono il conferimento dei rifiuti, il Gestore assicura la verifica e il ripristino della funzionalità entro **sette (7) giorni lavorativi** dal rilevamento o dalla segnalazione del malfunzionamento.

Al momento della verifica il Gestore provvederà a controllare che il guasto al contenitore non crei situazioni di pericolo per gli utenti, nel qual caso provvederà immediatamente alla sua sostituzione. In caso di furto o di rottura che comporti la necessità di sostituzione di contenitori per la raccolta domiciliare, l'utenza è tenuta a rivolgersi al Gestore del servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani.

Riparazione o sostituzione delle attrezzature per la raccolta domiciliare

Il Gestore del servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti assicura la riparazione o la sostituzione dei contenitori per la raccolta domiciliare entro **dieci (10) giorni lavorativi** dalla richiesta dell'utente, qualora non sia necessario effettuare un sopralluogo preventivo, ovvero in **quindici (15) giorni lavorativi** se si rende necessario effettuare un sopralluogo.

Segnalazione di disservizi e tempo di intervento

La segnalazione per disservizi può essere presentata dall'utente al Gestore dei servizi di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani e di spazzamento e lavaggio strade e contenitori (AMIU Genova S.p.A., mandataria del RTI costituito da AMIU Genova S.p.A., Idealservice Soc. Coop. e San Germano S.p.A.), in relazione all'attività di propria competenza, a mezzo posta, via e-mail, mediante sportello fisico e online o tramite il servizio telefonico.

Il tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi, pari a **cinque (5) giorni lavorativi**, è il tempo intercorrente tra il momento in cui il Gestore dei servizi di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani e di spazzamento e lavaggio strade e contenitori (AMIU Genova S.p.A., mandataria del RTI costituito da AMIU Genova S.p.A., Idealservice Soc. Coop. e San Germano S.p.A.), riceve la segnalazione da parte dell'utente e il momento in cui viene risolto il disservizio. Qualora fosse necessario eseguire un sopralluogo prima dell'intervento, il termine di tempo per completare l'intervento è pari a **dieci (10) giorni lavorativi**.

CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO

Recupero del servizio di raccolta e trasporto non effettuato puntualmente

Il Gestore operativo garantisce, in condizioni normali, il rispetto del programma di raccolta secondo quanto indicato nel Piano Esecutivo, nel Programma delle attività di raccolta e trasporto e nell'ulteriore materiale informativo pubblicato sul proprio sito internet, assieme al programma relativo a ciascun Comune in modo che sia di facile accesso all'utenza l'informazione relativa al servizio reso nello specifico Comune.

Il tempo di recupero del servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto riportato nel Piano Esecutivo, all'interno del programma delle attività di raccolta e trasporto è inteso come il tempo entro cui il servizio deve essere comunque effettuato al fine di non generare un'interruzione del servizio.

La definizione del tempo di recupero per ciascuna area o via è consultabile nel Programma delle attività di raccolta e trasporto.

Nei casi di maggiore gravità, il Gestore coinvolgerà l'Ente competente per concordare la riprogrammazione del servizio. Sono comunque assicurate l'applicazione delle disposizioni previste dalla Legge n. 146/1990 e le prestazioni indispensabili di cui all'art. 8 del Codice di regolamentazione delle modalità di esercizio del diritto di sciopero.

CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE

Recupero degli interventi non effettuati puntualmente

Il Gestore operativo garantisce, in condizioni normali, il rispetto del programma di raccolta secondo quanto indicato nel Piano Esecutivo, nel Programma delle attività di spazzamento e lavaggio e nell'ulteriore materiale informativo pubblicato sul proprio sito internet, assieme al programma relativo a ciascun Comune in modo che sia di facile accesso all'utenza l'informazione relativa al servizio reso nello specifico Comune.

Il tempo di recupero del servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto programmato è il tempo entro cui il servizio non effettuato puntualmente deve essere comunque effettuato al fine di non generare un'interruzione del servizio.

La definizione del tempo di recupero per ciascuna area o via è consultabile nel Piano Esecutivo, all'interno del programma delle attività di spazzamento e lavaggio.

L'inizio dell'interruzione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade coincide con il termine del tempo di recupero. La durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade è il tempo intercorrente dall'inizio dell'interruzione del servizio al momento in cui il servizio non espletato viene effettivamente svolto.



SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

Obblighi in materia di sicurezza

Situazioni di pericolo sulle strade, connesse ad incidenti o altre situazioni accidentali (caduta alberi, allagamenti, smottamenti, versamento liquidi ecc.) non sono di competenza del Gestore. L'allarme deve essere comunicato agli organismi preposti al pronto intervento pubblico (Polizia Stradale, Polizia Provinciale, Polizia Municipale, Vigili del Fuoco, Corpo Forestale ecc.). Le responsabilità connesse alla sicurezza, al completamento dei lavori ed alla riapertura al traffico delle aree oggetto dell'intervento sono in carico all'Ente proprietario della strada.

Sono di competenza del Gestore del servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti:

- a) richieste di pronto intervento per la rimozione di rifiuti abbandonati, laddove presentino profili di criticità in tema di sicurezza, ovvero ostacolano 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 ostacolano 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.

Per le segnalazioni di situazioni di pericolo inerenti al servizio, gli utenti possono contattare il Gestore della raccolta e trasporto al numero verde gratuito raggiungibile 24 ore su 24:

➔ tel. **800.95.77.02**

Orario: attivo 24 ore su 24

N.B: numero verde da utilizzare **esclusivamente per richieste di pronto intervento nelle situazioni sopra elencate.**

Tempo di intervento per attività di pronto intervento

Il tempo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento, pari a **quattro (4) ore**, è il tempo intercorrente tra l'inizio della conversazione con l'operatore e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato dal Gestore per il servizio di pronto intervento.

Per le richieste di intervento, laddove si verifichi la necessità di procedere alla caratterizzazione dei rifiuti abbandonati ai fini della loro rimozione, il Gestore provvede alla messa in sicurezza e al confinamento dell'area, garantendo la protezione per l'ambiente, le persone, o le cose, entro **quattro (4) ore** dall'arrivo sul luogo della chiamata. Il tempo di rimozione dei rifiuti non potrà in ogni caso superare la durata di **quindici (15) giorni lavorativi** dalla messa in sicurezza dell'area.



Richiesta di posizionamento o spostamento dei contenitori

Nel caso di richiesta scritta di posizionamento di ulteriori contenitori o di spostamento di contenitori già presenti, il Gestore assicura la verifica tecnica di fattibilità e ne comunica l'esito all'utente entro 15 giorni lavorativi dalla richiesta.

V – ATTIVITÀ DI COMUNICAZIONE

Informazione agli utenti

I Gestori si impegnano ad informare costantemente gli utenti attraverso mezzi di divulgazione periodici sulle procedure, le iniziative aziendali, gli aspetti normativi e tariffari, le modalità di fornitura del servizio, le condizioni economiche, tecniche e giuridiche relative alla erogazione dello stesso, e sulle loro modifiche.

Al fine di garantire agli utenti la costante informazione sulle modalità di erogazione del servizio, i Gestori istituiscono e aggiornano un portale internet in conformità alle disposizioni di cui all'art. 3 TITR, allegato alla Deliberazione ARERA n. 444/2019/R/rif, accessibile anche a soggetti con disabilità, al quale è possibile accedere per acquisire informazioni sui servizi aziendali, scaricare copia dei documenti relativi all'affidamento del servizio, incluso il Piano Esecutivo, il Contratto di servizio e relativi allegati, alla Carta della qualità ed ai Regolamenti vigenti, oltre a tutte le informazioni richiamate in precedenza.

Inoltre, il Gestore dei servizi di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani e di igiene urbana:

- predispone e gestisce apposita app per smartphone che consenta la comunicazione diretta tra utenti e Gestore anche al fine della segnalazione di eventuali disservizi;
- attiva e gestisce il profilo aziendale nei principali social network (Facebook, LinkedIn, Twitter e YouTube);
- informa gli utenti, tramite appositi spazi in fattura, avvisi, opuscoli chiari, facilmente leggibili e agevolmente reperibili, delle condizioni tecniche ed economiche per l'effettuazione del servizio, con riferimento anche alla composizione e variazione della tariffa ed alle agevolazioni esistenti;
- cura i rapporti con l'ARERA, l'EGA, i Comuni e gli altri Enti ed Istituzioni competenti, fornendo le informazioni ed i chiarimenti richiesti;
- svolge attività promozionale ed informativa finalizzata alla cultura dei servizi pubblici, al rispetto dell'ambiente, alla prevenzione e riduzione dell'inquinamento e della produzione di rifiuti, all'incentivazione della raccolta differenziata;
- al fine di monitorare l'andamento dei servizi e la soddisfazione degli utenti, in collaborazione con le associazioni dei consumatori, riunite nel ILC (Istituto Ligure per il Consumo), realizza e pubblica ogni anno il progetto di "*Rilevazione della qualità dei servizi*", garantendo così che le associazioni dei consumatori effettuino monitoraggi periodici, con delle schede per verificare il rispetto degli standard e assicurare nel tempo il miglioramento della qualità dei servizi;
- pubblica gli esiti delle verifiche compiute sul rispetto degli standard, trasmettendoli all'ILC;
- valuta e promuove tutte le iniziative utili per la trasparenza e la semplificazione nell'accesso ai servizi, tenendo conto anche dei suggerimenti dell'ILC;
- informa gli utenti delle decisioni che li riguardano, delle loro motivazioni, della possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso esse, anche avvalendosi dell'ILC;



- verifica periodicamente, anche tramite apposite indagini, concordate con l'EGA, il livello di conoscenza della Carta della Qualità e si impegna a favorirne una crescente diffusione (anche tramite specifici messaggi di richiamo da inserire nelle bollette);
- organizza attività di formazione articolata in programmi di educazione ambientale nelle scuole, di ogni ordine e grado;
- promuove il coinvolgimento dei cittadini in periodici incontri (almeno due per anno) organizzati in collaborazione con le istituzioni locali, al fine di rafforzare la conoscenza della raccolta differenziata e della riduzione dei rifiuti, per migliorare qualità e quantità dei materiali raccolti;
- promuove la partecipazione di propri informatori ambientali agli eventi territoriali organizzati dalla comunità locali, per rafforzare l'engagement e la partecipazione dei cittadini.

VI – MONITORAGGIO DEL SERVIZIO

Valutazione della qualità del servizio erogato

Le attività di rilevazione della soddisfazione degli utenti saranno svolte secondo la norma di buona tecnica UNI 11098:2003 “*Sistemi di gestione della qualità*” e potranno essere condotte anche con la collaborazione dell’EGA e dell’ILC.

Le rilevazioni avranno cadenza periodica, normalmente svolte a fine anno con pubblicazione dei risultati nei primi mesi dell’anno successivo e saranno costituite da interviste anche telefoniche su campioni rappresentativi di tutti i clienti del servizio.

Nelle rilevazioni di cui sopra saranno fra l’altro indicati:

- i risultati conseguiti in relazione agli standard;
- le cause dell’eventuale mancato rispetto degli stessi;
- le azioni intraprese per porvi rimedio;
- il numero ed il tipo di reclami ricevuti (e confronto con l’anno precedente) ed il seguito dato ad essi;
- in caso di gestione del servizio di tariffazione la percentuale delle fatture errate sul totale di quelle emesse (e confronto con l’anno precedente);
- il numero e l’ammontare degli indennizzi corrisposti (e confronto con l’anno precedente);
- la percentuale degli appuntamenti rispettati (confronto con l’anno precedente);
- le attività svolte per acquisire la valutazione degli utenti sulla qualità del servizio erogato (questionari, interviste telefoniche, ecc.) ed i risultati di tali rilevazioni.

Al fine di monitorare l’andamento dei servizi e la soddisfazione degli utenti, il Gestore, in collaborazione con le associazioni dei consumatori, riunite in un unico organismo chiamato Istituto Ligure per il Consumo (ILC), realizza e pubblica ogni anno il progetto di “*Rilevazione della qualità dei servizi*”. In questo modo le associazioni dei consumatori effettuano monitoraggi periodici, con delle schede per verificare il rispetto degli standard e assicurare nel tempo il miglioramento della qualità dei servizi.

Il Gestore si organizza per svolgere le funzioni di valutazione dei risultati conseguiti e di controllo del corretto adempimento delle procedure e del rispetto degli standard indicati nella propria Carta della qualità.

VII – INDENNIZZI

In caso di mancato rispetto dei valori limite degli standard di qualità specificamente sottoindicati, il Gestore del servizio di raccolta e trasporto e di spazzamento e lavaggio strade, previa verifica, corrisponde all'utente interessato un indennizzo. La corresponsione dell'indennizzo è una tantum.

Gli indennizzi verranno corrisposti a seguito di richiesta formale presentata dall'utente al Gestore entro 7 giorni dal verificarsi del disservizio o dal momento in cui ne è venuto a conoscenza, attraverso la compilazione dei moduli all'uopo predisposti e disponibili presso gli sportelli (ove istituiti) e sul sito web del Gestore.

Il Gestore, in adempimento alle disposizioni dell'EGA, individua i casi di violazione di standard per i quali è dovuta l'erogazione automatica dell'indennizzo senza presentazione della richiesta formale. Il Gestore informerà l'utenza dell'avvio di tale modalità di erogazione degli indennizzi.

L'indennizzo deve essere erogato all'utente entro 45 giorni dal ricevimento della richiesta. L'indennizzo non è comunque dovuto in caso di inadempienza per eventi fortuiti, di forza maggiore e per cause imputabili all'utente, come nel caso in cui l'utente non sia in regola con i pagamenti (a meno che non regolarizzi la propria posizione entro 7 giorni), con l'esclusione del caso in cui siano in corso procedure conciliative.

In caso di mancata corresponsione dell'indennizzo entro 45 giorni dal ricevimento della richiesta, l'indennizzo è dovuto dal Gestore:

- a) in misura pari al doppio degli importi previsti se la corresponsione avviene entro un termine doppio del tempo concesso per la corresponsione stessa (dal 46° al 90° giorno);
- b) in misura pari al quintuplo degli importi previsti se la corresponsione avviene oltre un termine doppio del tempo concesso per la corresponsione stessa (oltre il 90° giorno).

Il Gestore deve dare informazione ad ogni utente che faccia richiesta di una prestazione soggetta a standard in merito ad esso ed al relativo indennizzo previsto in caso di mancato rispetto.

Il pagamento dell'indennizzo avviene mediante l'emissione di un assegno bancario non trasferibile (FAD) riscuotibile secondo le modalità indicate nella comunicazione.

Gli standard sottoposti ad indennizzo su richiesta dell'utente sono i seguenti:

STANDARD	VALORE LIMITE	INDENNIZZO
Risposta ai reclami	60 giorni	€ 50,00
Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati ove necessaria la presenza dell'utente	2 ore	€ 20,00

Nel caso in cui la richiesta di indennizzo non risulti valida, ne viene data comunicazione scritta e motivata all'utente.

VIII – TUTELA DEL CITTADINO IN MATERIA TRIBUTARIA

Con specifico riferimento alle questioni connesse a problematiche riguardanti il pagamento del tributo, la Carta riporta elenco dei principali istituti a tutela del cittadino, i quali sono:

- **ravvedimento operoso**, secondo il quale chi ha ommesso la presentazione della dichiarazione entro la scadenza fissata o non ha effettuato il pagamento può sanare la propria posizione a condizione che l'ufficio non abbia ancora accertato la violazione (art. 13 D. Lgs. 472/1997), attraverso la presentazione della dichiarazione e il pagamento dovuto a titolo di sanzioni ed interessi;
- **autotutela**, con cui il contribuente può richiedere all'Amministrazione la revisione o l'annullamento di un atto infondato, illegittimo o viziato da errori (art. 21-nonies della L. n. 241/1990, s.m.i.);
- **ricorso alla Corte di Giustizia Tributaria** entro 60 giorni dalla notifica, secondo le disposizioni vigenti, nel caso in cui il contribuente ritenga la pretesa tributaria illegittima o infondata. Possono essere impugnati: avviso d'accertamento esecutivo; provvedimenti di diniego del rimborso, anche parziale; altri atti impugnabili per legge presso la Corte di Giustizia Tributaria, secondo modalità e procedure che vengono riportate sugli atti stessi.

È fatta salva la possibilità di rivolgersi alle competenti autorità giurisdizionali.

IX – GLOSSARIO

In questa sezione vengono elencati, in ordine alfabetico, le definizioni dei principali termini tecnici presenti all'interno della Carta della qualità del servizio, al fine di consentire agli utenti una più agevole comprensione del testo.

Al fine di garantire omogeneità di interpretazione, le definizioni qui riportate devono prioritariamente essere ricondotte alla terminologia adoperata da ARERA nella Deliberazione n. 15/2022/R/rif e nell'allegato testo unico per la regolazione della qualità del servizio (TQRIF), nonché in altre deliberazioni e determine approvate per la regolazione del settore rifiuti. A mero titolo di integrazione di termini non ivi specificati, è consentito l'utilizzo di terminologia desunta dal contratto di servizio per l'affidamento del servizio di gestione del servizio integrato dei rifiuti urbani e dal disciplinare tecnico ad esso allegato.

In questa sezione vengono elencati, in ordine alfabetico, le definizioni dei principali termini tecnici presenti all'interno della Carta della qualità, al fine di consentire agli utenti una più agevole comprensione del testo.

- **Attivazione:** è l'avvio del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani;
- **Attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti:** comprende le operazioni di: i) accertamento, riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento ovvero l'attività di fatturazione); ii) gestione del rapporto con gli utenti (inclusa la gestione reclami) anche mediante sportelli dedicati o call-center; iii) gestione della banca dati degli utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso; iv) promozione di campagne ambientali; v) prevenzione della produzione di rifiuti urbani;
- **Attività di raccolta e trasporto:** comprende le operazioni di raccolta (svolta secondo diversi modelli di organizzazione del servizio) e di trasporto dei rifiuti urbani verso impianti di trattamento, di smaltimento, di riutilizzo e/o recupero;
- **Attività di spazzamento e lavaggio delle strade:** comprende le operazioni di spazzamento – meccanizzato, manuale e misto – e di lavaggio delle strade e del suolo pubblico, svuotamento cestini e raccolta foglie, escluse le operazioni di sgombero della neve dalla sede stradale e sue pertinenze, effettuate al solo scopo di garantire la loro fruibilità e la sicurezza del transito;
- **Autorità:** è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA);
- **Carta della qualità del servizio (o Carta della qualità):** è il documento, redatto in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati gli obblighi e i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e Gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani;
- **Centro di raccolta:** è la struttura conforme ai requisiti di cui al Decreto del Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare 8 aprile 2008;
- **Cessazione del servizio:** è la decadenza dei presupposti per il pagamento della tariffa e la contestuale disattivazione del servizio nel caso di raccolta domiciliare o di raccolta stradale e di prossimità con accesso controllato, a seguito della comunicazione attestante la data in cui è intervenuta tale cessazione;

- **Contenitore sovra-riempito:** è il contenitore il cui volume risulta saturato, impedendo ulteriori conferimenti da parte degli utenti;
- **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. 158/1999:** è il Decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158;
- **Data di consegna:** è la data di consegna all'utente delle attrezzature per la raccolta, quali ad esempio, i mastelli o i sacchetti nel caso di raccolta domiciliare o le tessere di identificazione dell'utente in presenza di contenitori della raccolta stradale/di prossimità ad accesso controllato;
- **Data di invio è:**
 - per le comunicazioni e le richieste inviate tramite fax o servizi postali, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna al servizio postale incaricato dell'inoltro; nel caso in cui il servizio postale non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del Gestore;
 - per le comunicazioni e le richieste rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;
 - per le comunicazioni e le richieste trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo del Gestore o la data di invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica;
- **Data di ricevimento è:**
 - per le richieste e le comunicazioni inviate tramite fax o servizi postali, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna da parte del servizio postale incaricato dell'inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il servizio postale non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del Gestore;
 - per le richieste e le comunicazioni ricevute presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta;
 - per le richieste e le comunicazioni trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione;
- **Decreto del Presidente della Repubblica 445/2000:** è il Decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, recante *“Disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa”*;
- **Decreto Legislativo 116/2020:** 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 152/2006:** è il Decreto Legislativo 3 aprile 2006, n. 152, recante *“Norme in materia ambientale”* e s.m.i.;

- **Decreto-Legge 41/2021:** è il Decreto-Legge 22 marzo 2021, recante “*Misure urgenti in materia di sostegno alle imprese e agli operatori economici, di lavoro, salute e servizi territoriali, connesse all'emergenza da COVID-19*”;
- **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 (EGA):** è il soggetto istituito ai sensi del Decreto-Legge 13 agosto 2011, n. 138;
- **Ente territorialmente competente (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;
- **Gestione:** è l'ambito tariffario, ovvero il territorio, comunale o sovra-comunale, sul quale si applica la medesima tariffa (sia essa TARI o tariffa corrispettiva);
- **Gestore:** è il soggetto che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero i singoli servizi che lo compongono, ivi inclusi i Comuni che gestiscono in economia. Non sono considerati Gestori i meri prestatori d'opera, ossia i soggetti come individuati dall'Ente territorialmente competente che, secondo la normativa di settore, sono stabilmente esclusi dall'obbligo di predisporre il Piano Economico Finanziario;
- **Gestore della tariffa:** (Comune territorialmente competente) 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 (AMIU Genova S.p.A., mandataria del RTI costituito da AMIU Genova S.p.A., Idealservice Soc. Coop. e San Germano S.p.A.);
- **Gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade e dei contenitori:** è il soggetto che eroga il servizio di spazzamento e lavaggio delle strade e dei contenitori, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia (AMIU Genova S.p.A., mandataria del RTI costituito da AMIU Genova S.p.A., Idealservice Soc. Coop. e San Germano S.p.A.);
- **Gestore del rapporto con gli utenti:** è il soggetto obbligato agli adempimenti inerenti ai punti di contatto con l'utente, alla gestione dei reclami e delle richieste scritte di informazioni; il Comune cura le attività e i rapporti con gli utenti in merito alla gestione della tariffa; AMIU Genova S.p.A. (mandataria del RTI costituito da AMIU Genova S.p.A., Idealservice Soc. Coop. e San Germano S.p.A.) cura le attività e i rapporti con gli utenti in merito alle attività di raccolta e trasporto, spazzamento, lavaggio delle strade e dei contenitori;
- **Gestore operativo:** è il Gestore che effettua le attività di raccolta e trasporto e/o le attività di spazzamento e lavaggio delle strade e dei contenitori;

- **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 147/2013:** 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;
- **MTR-2:** è il Metodo tariffario del servizio integrato di gestione dei rifiuti per il periodo 2022-2025, approvato con Deliberazione 3 agosto 2021, n. 363/2021/R/rif;
- **MTR-3:** è il Metodo tariffario del servizio integrato di gestione dei rifiuti per il periodo 2026-2029, approvato con Deliberazione 5 agosto 2025, n. 397/2025/R/rif;
- **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 o la comunicazione/denuncia di attivazione dell’utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;
- **Richiesta di variazione e di cessazione del servizio:** è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia rispettivamente di variazione e di cessazione dell’utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;
- **Richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati:** è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al Gestore dell’attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, anche per via

telematica, con la quale l'utente esprime, in relazione ad importi già pagati o per i quali è stata richiesta la rateizzazione, lamentele circa la non correttezza degli importi addebitati;

- **Rifiuti urbani:** sono i rifiuti di cui all'articolo 184, comma 2, del Decreto Legislativo 152/2006 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;
- **Sportello online:** è la piattaforma web che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il Gestore rende tramite tale punto di contatto;
- **TARI:** è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, commi 639 e 651, della Legge 147/2013, comprensiva sia della TARI determinata coi criteri presuntivi indicati nel D.P.R. 158/1999 (TARI presuntiva), sia della TARI determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel D.P.R. 158/1999 (tributo puntuale);
- **Tariffa corrispettiva:** è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, comma 668, della Legge 147/2013;
- **Tariffazione puntuale:** è la tariffa corrispettiva o il tributo puntuale istituito ai sensi dell'articolo 1, comma 651, legge 147/2013 ove la TARI sia determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel D.P.R. 158/1999;



- **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, n. 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, n. 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 152/2006.