



# Carta della qualità del servizio di gestione integrata rifiuti urbani

Comune di Rossiglione



## Sommario

|                                                                                          |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| I – INTRODUZIONE .....                                                                   | 4  |
| Oggetto ed ambito di applicazione dello schema .....                                     | 4  |
| Validità e modifiche della Carta del servizio .....                                      | 5  |
| Presentazione dei gestori e inquadramento della gestione.....                            | 5  |
| Contenuto minimo del sito del gestore.....                                               | 6  |
| Indirizzi utili .....                                                                    | 7  |
| II – PRINCIPI FONDAMENTALI.....                                                          | 8  |
| Eguaglianza .....                                                                        | 8  |
| Imparzialità .....                                                                       | 8  |
| Continuità .....                                                                         | 9  |
| Partecipazione .....                                                                     | 9  |
| Efficienza ed efficacia .....                                                            | 9  |
| Cortesie.....                                                                            | 10 |
| Chiarezza e comprensibilità dei messaggi .....                                           | 10 |
| Sicurezza e rispetto dell’ambiente e della salute .....                                  | 10 |
| Privacy .....                                                                            | 10 |
| III - MODALITÀ DI EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI .....        | 11 |
| Rifiuti urbani oggetto di raccolta differenziata .....                                   | 11 |
| Raccolta dei rifiuti urbani indifferenziati .....                                        | 12 |
| Servizio di pulizia e lavaggio del suolo pubblico.....                                   | 13 |
| Igienicità dei contenitori.....                                                          | 13 |
| Semplificazione delle procedure .....                                                    | 14 |
| Doveri degli utenti .....                                                                | 14 |
| IV – OBBLIGHI DI SERVIZIO E STANDARD DI QUALITÀ DI SERVIZI SPECIFICI.....                | 14 |
| Premessa .....                                                                           | 14 |
| ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO .....                                  | 17 |
| Modalità per l’attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani.....              | 17 |
| Risposta e consegna delle attrezzature per la raccolta .....                             | 17 |
| Modalità per la variazione o cessazione del servizio.....                                | 17 |
| RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI ..... | 18 |
| Generalità .....                                                                         | 18 |
| Presentazione di reclami .....                                                           | 18 |
| Richiesta di informazioni .....                                                          | 19 |
| Richiesta di rettifica per gli importi fatturati .....                                   | 19 |
| PUNTI DI CONTATTO CON L’UTENTE.....                                                      | 19 |

|                                                                                                             |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Sportello online e sportello fisico .....                                                                   | 19 |
| Servizio telefonico .....                                                                                   | 20 |
| Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati.....                                                   | 21 |
| MODALITÀ E PERIODICITÀ DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI .....               | 21 |
| Informazioni generali sulla TARI .....                                                                      | 21 |
| Composizione della TARI .....                                                                               | 22 |
| Modalità e periodicità di pagamento .....                                                                   | 22 |
| Rateizzazione del pagamento (TARI Tributo) .....                                                            | 23 |
| Rettifica degli importi non dovuti.....                                                                     | 23 |
| SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA.....                                                                          | 24 |
| INTERVENTI PER DISSERVIZI E PER RIPARAZIONI DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA STRADALE E DOMICILIARE ..... | 24 |
| Controllo e ripristino della funzionalità dei contenitori stradali .....                                    | 24 |
| Riparazione o sostituzione delle attrezzature per la raccolta domiciliare .....                             | 25 |
| Segnalazione di disservizi e tempo di intervento .....                                                      | 25 |
| CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO .....                                          | 25 |
| Recupero del servizio di raccolta e trasporto non effettuato puntualmente .....                             | 25 |
| CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE .....                           | 25 |
| Recupero degli interventi non effettuati puntualmente.....                                                  | 25 |
| SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI.....                                                  | 26 |
| Obblighi in materia di sicurezza.....                                                                       | 26 |
| Tempo di intervento per attività di pronto intervento .....                                                 | 26 |
| Richiesta di posizionamento o spostamento dei contenitori.....                                              | 27 |
| V - ATTIVITÀ DI COMUNICAZIONE .....                                                                         | 27 |
| Informazione agli utenti .....                                                                              | 27 |
| VI - MONITORAGGIO DEL SERVIZIO.....                                                                         | 28 |
| Valutazione della qualità del servizio erogato .....                                                        | 28 |
| VII - INDENNIZZI.....                                                                                       | 29 |
| VIII - TUTELA DEL CITTADINO IN MATERIA TRIBUTARIA.....                                                      | 29 |
| IX - GLOSSARIO .....                                                                                        | 30 |

## 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 del servizio 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 gestore 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 il gestore si impegna a rispettare:

- a) Il Contratto di servizio stipulato tra Città Metropolitana di Genova ed il gestore che definisce diritti e obblighi delle parti;
- b) il Disciplinare Tecnico del servizio integrato di gestione rifiuti in cui sono indicate le modalità operative del gestore, gli standard di servizio, le modalità di controllo da parte dell'EGA e ogni altro aspetto per il quale la convenzione rimandi al disciplinare tecnico stesso;
- c) il Piano Annuale delle Attività, 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 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 Genovesato, 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 e L.R. 1/12/2015 n. 20;
- 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.

### Validità e modifiche della Carta del servizio

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 carta o della modifica della stessa (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

#### **AMIU Genova S.p.a.**

AMIU Genova S.p.a. (Azienda Multiservizi e d'Igiene Urbana) è un importante operatore italiano del settore ambientale in cui opera da oltre trent'anni. L'azienda, attraverso il Gruppo, offre tutti i servizi legati alla gestione del ciclo dei rifiuti e alla tutela dell'ambiente.

Negli oltre trent'anni passati dalla sua costituzione, AMIU Genova è diventata uno dei principali operatori nazionali del settore ambientale.

Oggi AMIU Genova è l'azienda in house del Comune di Genova e della Città Metropolitana di Genova, copre tutti i servizi legati alla gestione del ciclo dei rifiuti e dell'ambiente: raccolta e trasporto dei rifiuti urbani, servizi di spazzamento e lavaggio strade, trattamento e avvio al recupero e smaltimento dei rifiuti urbani.

Grazie al contratto di servizio dal 1° gennaio 2021 AMIU Genova è diventato il gestore di riferimento del ciclo dei rifiuti per il bacino metropolitano del Genovesato: oltre al capoluogo ligure gestisce, in questo modo, il ciclo dei rifiuti di altri Comuni della Città Metropolitana di Genova.

#### **Comune di Rossiglione**

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 gestione delle tariffe e del rapporto con gli utenti, servizio che è diventato negli anni sempre più complicato dalla difficoltà di far comprendere agli utenti le dinamiche di una tariffa che a seguito della diversa imputabilità di quote fisse e variabili. L'ufficio tributi provvede alla bollettazione e alla gestione della banca dati, dei crediti e del contenzioso rispetto agli utenti del servizio.

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 15/2022/R/RIF, con atto dirigenziale n. 650 del 29/03/2022, Città Metropolitana di Genova ha approvato l'inquadramento della gestione per il Comune di Rossiglione all'interno dello **Schema III** (Schema terzo) della matrice della gestione.

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

### Contenuto minimo del sito del gestore

Il sito internet del gestore 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 n. 444/2019/R/RIF e ss.mm.ii.

Devono essere pubblicati, o comunque resi facilmente accessibili all'utenza tramite il sito internet di ciascun gestore dei singoli servizi: la Carta di qualità del servizio, il Contratto di servizio e relativi allegati, incluso il Disciplinare Tecnico, i Regolamenti di gestione del servizio vigenti per i diversi comuni serviti, il Regolamento della tariffa, 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 15/2022/R/RIF.

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 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

### **AMIU Genova S.p.a. (Gestore servizio raccolta e trasporto rifiuti, servizio spazzamento e del lavaggio delle strade, servizio raccolta ingombranti a domicilio)**

Via D'Annunzio, 27 - 16121 Genova

Tel. 800.95.77.00 o al numero 010 89 80 800 da rete mobile

Segnalazioni e reclami: [segnalazioni.amiu.genova.it](https://segnalazioni.amiu.genova.it)

### **Comune di Rossiglione (Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti)**

Ufficio Tributi

Piazza G. Matteotti, 4 - 16010 Rossiglione (GE)

Tel. 010.925008/925651 (centralino) seguito dal tasto 6

e-mail: [protocollo@comune.rossiglione.ge.it](mailto:protocollo@comune.rossiglione.ge.it)

PEC: [comune.rossiglione@pec.mailsicura.eu](mailto:comune.rossiglione@pec.mailsicura.eu)

### **Città Metropolitana di Genova – Ufficio Ciclo Integrato Rifiuti**

Largo Francesco Cattanei, civ. 3 - 16147 Genova

Tel. +39 010/54991 | Numero Verde 800 509420

PEC: [pec@cert.cittametropolitana.genova.it](mailto:pec@cert.cittametropolitana.genova.it)

### **Organismi rappresentanti le associazioni di utenti e consumatori riconosciute da Regione Liguria**

*Adiconsum - Associazione difesa consumatori e ambiente*

[adiconsumliguria@pec.libero.it](mailto:adiconsumliguria@pec.libero.it)

*Adoc - Associazione difesa e orientamento dei consumatori*

[adocgenovaliguria@pec.it](mailto:adocgenovaliguria@pec.it)

*Assoutenti Liguria - Associazione onlus di consumatori e utenti*

[genova@pec.assoutenti.liguria.it](mailto:genova@pec.assoutenti.liguria.it)

*Casa del consumatore*

[info@pec.casadelconsumatore.it](mailto:info@pec.casadelconsumatore.it)

*Codacons*

[codacons.liguria@pec.it](mailto:codacons.liguria@pec.it)

*Federconsumatori Liguria*

[federconsumatorigenova@legpec.it](mailto:federconsumatorigenova@legpec.it)

*Lega consumatori*

[genova@legaconsumatori.it](mailto:genova@legaconsumatori.it)

*Sportello del consumatore*

[sportelloconsumatore@pec.libero.it](mailto: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, il gestore si impegna 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.

Il gestore si impegna 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 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;
- favorire il pagamento rateizzato delle fatture di importo superiore alla media delle fatture relative ai 24 mesi precedenti (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, il gestore deve intervenire per risolvere nel più breve tempo possibile il problema, adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile, provvedere, a richiesta, a fornire agli stessi tempestive informazioni sulle motivazioni e la durata del disservizio e garantire le prestazioni indispensabili per la tutela della salute e della sicurezza dell'utente.

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; prospettare osservazioni, cui il gestore è tenuto a dare riscontro.

Il gestore 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 dal gestore 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 il diritto di accesso per i procedimenti tributari è regolato in base a quanto stabilito dall'art. 24 L. 241/1990.

## 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

Il gestore garantisce 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

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

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

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

Il gestore 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, a realizzare ogni anno il progetto di "Rilevazione della qualità dei servizi".

## Privacy

Il gestore si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del D.Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali" 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 al gestore 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 e 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 e, conseguentemente, trattati solo a tali fini dagli altri soggetti, a: 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 titolati a elevare sanzioni amministrative secondo quanto previsto dalla normativa in materia. 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

**A.M.I.U. Genova S.p.A.**, in qualità di Titolare, ha nominato quale Responsabile della Protezione dei Dati, la società:

Sistema Susio Srl

Via Pontida 9 – 20063 Cernusco sul Naviglio (MI)

Tel. 02/92345836

indirizzo mail: [info@sistemasusio.it](mailto:info@sistemasusio.it)

Pec: [info@pec.sistemasusio.it](mailto:info@pec.sistemasusio.it)

### 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.

Sono previsti in particolare i seguenti modelli di raccolta:

- Modello domiciliare - porta a porta
- Modello di raccolta stradale di prossimità

Le caratteristiche del servizio di raccolta dei rifiuti urbani sono contenute nel Piano Annuale delle Attività, previsto dal Contratto di servizio e nel Disciplinare Tecnico ad esso allegato. Tali informazioni devono essere reperibili sul sito internet del gestore.

Inoltre, sulla base degli accordi con l'Amministrazione Comunale, potranno essere avviate nuove forme di raccolta differenziata, delle quali darà 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 realizzerà, in ogni singolo comune interessato, la campagna di avvio con almeno le seguenti modalità:

- 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 Rossiglione possono usufruire principalmente del centro di raccolta sito nel Comune di Masone in Via San Francesco (presso campo sportivo) con il seguente orario:

Martedì 14.00/18.00

Giovedì 08.00/12.00

Sabato 08.00/12.00

Si ricorda, infine, che per i cittadini del Comune di Rossiglione è possibile conferire rifiuti utilizzando tutti i centri di raccolta e le isole ecologiche presenti nell'area del Bacino del Genovesato.

Per i rifiuti ingombranti, i 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 Annuali delle Attività ed essere disponibili almeno sul sito del gestore. 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 Annuale delle Attività previsto dal Contratto di Servizio e nel Disciplinare Tecnico, a questo allegato.

## Servizio di pulizia e lavaggio del suolo pubblico

Il gestore 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 risultanti dal Piano Annuale delle Attività 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 meteorologiche 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 Annuale delle Attività, nel Contratto di servizio e nel Disciplinare Tecnico a questo allegato.

## Igienicità dei contenitori

L'igienicità dei contenitori per il servizio di raccolta stradale è assicurata con operazioni di lavaggio o sanificazione o trattamento enzimatico/battericida, 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 annuale delle attività 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:

- 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

Il gestore garantisce il rispetto dei seguenti obblighi di servizio, derivanti da quanto disposto dal TQRIF- allegato A alla deliberazione ARERA 15/2022/R/RIF (a cui sono riferiti gli articoli di seguito indicati):

| OBBLIGO DI SERVIZIO                                                                                                                                                               | SCHEMA III |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 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                                                                              | SI         |
| 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    | SI         |

|                                                                                                                                                                                                                                                 |                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| 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 |                 |
| 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              |

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

|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <b>Livelli di qualità per gestioni nello Schema III<br/>(ex art. 3 TQRIF)</b> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione di cui all'Articolo 8 TQRIF, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi                                                                                                                                             | 70%                                                                           |
| 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                                                                                                                | 70%                                                                           |
| Percentuale minima di risposte a reclami scritti, di cui all'Articolo 14 TQRIF, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi                                                                                                                                                       | 70%                                                                           |
| Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni, di cui all'Articolo 15 TQRIF, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi                                                                                                                                     | 70%                                                                           |
| 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                             | 70%                                                                           |
| 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                                  | 70%                                                                           |
| Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 16 TQRIF, inviate entro sessanta (60) giorni lavorativi                                                                                                             | 70%                                                                           |
| 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) | Solo registrazione                                                            |

|                                                                                                                                                                                                                         |      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti di cui all'Articolo 28.3 TQRIF, effettuati entro centoventi (120) giorni lavorativi                                                                           | 70%  |
| 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%  |

Sono, altresì, presenti i seguenti obblighi di servizio migliorativi e ulteriori rispetto a quelli previsti nello schema regolatorio di riferimento, di cui all'art. 3.2 TQRIF deliberazione ARERA 15/2022/R/RIF:

| Prestazione                                                                                                                                                                 | Livello del servizio da garantire |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
| Percentuale di verifiche effettuate entro 2 giorni dalla segnalazione di situazioni di scarsa igiene o persistente emanazione di cattivi odori                              | Solo registrazione                |
| Percentuale di interventi di risoluzione, di cui al rigo precedente, entro 5 giorni lavorativi successivi alla verifica                                                     | Solo registrazione                |
| Percentuale degli interventi di verifica e comunicazione degli esiti, a seguito di richiesta di posizionamento di ulteriori contenitori o di spostamento di contenitori già | Solo registrazione                |



|                                                                                         |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|--|
| presenti, effettuati entro 15 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta scritta |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|--|

## 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 dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti (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 del servizio 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 dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti (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.), 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 dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti 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 152/06, in deroga a quanto riportato al precedente capoverso, la richiesta di variazione e/o cessazione deve essere presentata ai sensi del decreto-legge 41/21 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. 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 del servizio 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 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, per le attività di propria competenza, fornisce risposta motivata al reclamo scritto entro un termine pari a **quindici (15) 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.

Il gestore delle attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, 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 alle associazioni dei consumatori.

### Richiesta di informazioni

Il tempo di risposta motivata alle richieste scritte di informazioni, pari a **quindici (15) giorni**, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore dell'attività di raccolta e trasporto e al gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade, ognuno 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. Nei casi più complessi, entro lo stesso termine verrà inviata una prima comunicazione che fisserà i termini per la risposta definitiva, che non potranno in ogni caso essere prolungati oltre i **trenta (30) giorni**.

Il gestore delle attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti 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 dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti 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 mette a disposizione una applicazione per smartphone denominata "AMIU App" che consente di conoscere tutti i servizi a disposizione nel territorio del Genovesato, 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](http://www.segnalazioni.amiu.genova.it), attraverso il quale gli utenti possono contattare il gestore operativo (AMIU Genova S.p.a.), formulare segnalazioni e richieste in merito ai servizi di competenza.

Per quanto attiene alla gestione della tariffa ed i rapporti con l'ufficio comunale competente, gli utenti del Comune di Rossiglione possono rivolgersi all'ufficio comunale competente, situato in Piazza G. Matteotti, 4 - 16010 Rossiglione (GE), nei seguenti orari:

Martedì dalle ore 9.00 alle ore 12.00

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

Il gestore assicura 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 impegna ad agevolare tali soggetti nella fruizione dei medesimi servizi offerti del gestore (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 del servizio in braille ecc.).

#### Servizio telefonico

##### **Recapiti telefonici gestore AMIU Genova S.p.a.**

Numero verde dedicato 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

➔ tel. 800.95.77.00

Orario: lunedì/venerdì dalle ore 8.00 alle 12.30 e dalle ore 14.00 alle 18.00 – sabato dalle ore 8.00 alle 12.30 (escluso i festivi)

Numero verde dedicato 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 Rossiglione**

recapito ufficio Tributi del Comune di Rossiglione

➔ tel. 010.925008/925651 (centralino) seguito dal tasto 6

Orario: Martedì dalle ore 9.00 alle ore 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.) 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 gestore della attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti (il Comune) 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 massimo di attesa: 240 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.) 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 possieda o detenga a qualsiasi titolo locali o aree scoperte suscettibili di produrre i rifiuti medesimi.

La TARI 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 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. A partire dall'01.01.2021 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 dovrà 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 le deleghe modello F24 semplificato precompilate allegate 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.

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 445/00 di essere beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico e/o gas e/o per il settore idrico;
- b) 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 dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti 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 444/2019/R/RIF, fatta salva la possibilità per il gestore, in accordo con 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 444/2019/R/RIF.

#### Rettifica degli importi non dovuti

Il Comune, in qualità di gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, 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, e comunque in misura non inferiore alle condizioni di ritiro attualmente garantite agli utenti.

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 lavorativi, 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 della raccolta e trasporto, ovvero al gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade, 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 della raccolta e trasporto, ovvero il gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade, 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 garantisce, in condizioni normali, il rispetto del programma di raccolta secondo quanto indicato nel Piano annuale delle attività, nel Programma delle attività di raccolta e trasporto e nell'ulteriore materiale informativo pubblicato sul sito internet del gestore, 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 annuale delle attività, all'interno del programma delle attività di raccolta e trasporto, 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. 146/90 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 garantisce, in condizioni normali, il rispetto del programma di raccolta secondo quanto indicato nel Piano annuale delle attività, nel Programma delle attività di spazzamento e lavaggio e nell'ulteriore materiale informativo pubblicato sul sito internet del gestore, 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 annuale delle attività, 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) Le 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, dedicato, raggiungibile 24 ore su 24, sia da rete fissa, che da rete mobile:

➔ 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 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 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 Annuale delle Attività, Contratto di servizio e relativi allegati, alla Carta del servizio 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, 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 contestualmente alle associazioni dei consumatori;
- valuta e promuove tutte le iniziative utili per la trasparenza e la semplificazione nell'accesso ai servizi, tenendo conto anche dei suggerimenti delle associazioni dei consumatori;

- informa gli utenti delle decisioni che li riguardano, delle loro motivazioni, della possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso esse, anche avvalendosi delle associazioni dei consumatori;
- verifica periodicamente, anche tramite apposite indagini, concordate con l'EGA, che si avvalgono delle associazioni dei consumatori, il livello di conoscenza della Carta del servizio 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 delle associazioni dei consumatori.

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, 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 del servizio.

## 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                                                                         | 30 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 omesso 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 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 adottata da ARERA nella deliberazione 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 del servizio, 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 del servizio):** 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. 158/99:** 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 445/00:** è il decreto del Presidente della repubblica 28 dicembre 2000, recante "Disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa";
- **decreto legislativo 116/20:** è il decreto legislativo 3 settembre 2020, n.116, recante "Attuazione della direttiva (UE) 2018/851 che modifica la direttiva 2008/98/CE relativa ai rifiuti e attuazione della direttiva (UE) 2018/852 che modifica la direttiva 1994/62/CE sugli imballaggi e i rifiuti di imballaggio";
- **decreto legislativo 152/06:** è il decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, recante "Norme in materia ambientale" e s.m.i.;
- **decreto-legge 41/21:** 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 dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti:** (Comune) 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.);
- **gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade:** è il soggetto che eroga il servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia;
- **giorno lavorativo:** è il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;
- **interruzione del servizio:** è il servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto programmato e non ripristinato entro il tempo di recupero;
- **legge 147/13:** è la legge 27 dicembre 2013, n. 147, recante "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (Legge di stabilità 2014)";
- **livello o standard generale di qualità:** è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti;
- **MTR-2:** è il Metodo tariffario del servizio integrato di gestione dei rifiuti per il periodo 2022-2025, approvato con deliberazione 3 agosto 2021, 363/2021/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 152/06 e s.m.i.;
- **segnalazione per disservizio:** comunicazione di un disservizio effettuata tramite servizio telefonico, posta inclusa la posta elettronica, o sportello (fisico e online), ove previsto;
- **servizio di ritiro dei rifiuti su chiamata:** è il servizio di raccolta domiciliare dei rifiuti urbani che per natura o dimensione non sono compatibili con le modalità di raccolta domiciliare o stradale e di prossimità adottate ordinariamente nella gestione, quali, ad esempio, i rifiuti ingombranti, i RAEE, sfalci e potature;
- **servizio integrato di gestione:** comprende il complesso delle attività volte ad ottimizzare la gestione dei rifiuti urbani (indipendentemente dalla classificazione che assumono durante il loro percorso) vale a dire: l'attività di raccolta e trasporto; l'attività di trattamento e smaltimento; l'attività di trattamento e recupero; l'attività di spazzamento e lavaggio delle strade, nonché l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti;
- **servizio telefonico:** è il servizio telefonico che permette all'utente di mettersi in contatto con il proprio gestore per richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, e per ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- **sportello fisico:** è un punto di contatto sul territorio, che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- **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 147/13, comprensiva sia della TARI determinata coi criteri presuntivi indicati nel d.P.R. 158/99 (TARI presuntiva) sia della TARI determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99 (tributo puntuale);
- **tariffa corrispettiva:** è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, comma 668, della legge 147/13;
- **tariffazione puntuale:** è la tariffa corrispettiva o il tributo puntuale istituito ai sensi dell'articolo 1, comma 651, legge 147/13 ove la TARI sia determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99;
- **tempo di recupero:** è il tempo entro cui il servizio non espletato puntualmente può essere effettuato senza recare una effettiva discontinuità all'utente;
- **TITR:** è il Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti, di cui all'Allegato A alla deliberazione 31 ottobre 2019, 444/2019/R/RIF;
- **TQRIF:** è il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani, di cui all'allegato A alla deliberazione ARERA 15/2022/R/RIF;
- **utente:** è la persona fisica o giuridica che è o che sarà intestataria del documento di riscossione;
- **utenza:** è l'immobile o l'area soggetta a tariffazione come definita all'articolo 2, comma 1, lettera c), del D.M. 20 aprile 2017;
- **variazione del servizio:** è la modifica dei presupposti per il pagamento della tariffa. Rientrano nella variazione del servizio anche le fattispecie disciplinate dall'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06.