



**COMUNE DI SOLBIATE OLONA**

# **CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE INTEGRATA DEI RIFIUTI URBANI**



**GESTIONE  
COMUNE DI SOLBIATE OLONA**

**GESTORE TRU (Gestore Operativo)**

Attività delle tariffe e rapporti con Utenza

**SARONNO SERVIZI SPA**

**GESTORE RT e SL (Gestore Operativo)**

Raccolta trasporto rifiuti urbani

Servizio spazzamento e lavaggio strade

**AEMME LINEA AMBIENTE SRL**

in attuazione della deliberazione ARERA n. 15/2022/R/RIF del 18/01/2022 e dei contenuti previsti dal Testo Unico per la regolazione della qualità del servizio rifiuti (TQRIF) “schema regolatorio 1 Art 3 TQRIF”

***In vigore dal 1 gennaio 2023***

## PREMESSA

La Carta della Qualità del servizio è il documento con cui il Comune di Solbiate Olona, attraverso i suoi gestori operativi, sancisce il proprio impegno ad assicurare ai cittadini-utenti un determinato livello di qualità delle prestazioni erogate, in modo da garantire la chiarezza del rapporto ed il miglioramento continuo del servizio

La Carta della Qualità del servizio è anche uno strumento di comunicazione, il cui fine è implementare la qualità dei servizi pubblici erogati anche attraverso una maggiore informazione e partecipazione degli utenti destinatari degli stessi, che da attori passivi dei servizi medesimi ne diventano parte attiva nelle forme e nei limiti previsti dalla normativa vigente e specificate dalla Carta stessa, dal Regolamento Comunale in materia di accesso e partecipazione

## PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI

- D.P.C.M. del 27/01/94, “*Principi sull’erogazione dei servizi pubblici*” pubblicato nella G.U. 22 febbraio 1994, n. 43; all’art. 2 istituisce il Comitato permanente per la Carta dei servizi pubblici e prevede l’introduzione di standard di qualità
- D.P.C.M. del 19/05/1995 “*Schema generale di riferimento della Carta dei servizi pubblici sanitari*” pubblicato nella G.U. 31 maggio 1995, n. 125 e nel quale sono emanati schemi generali di riferimento di Carte di Servizi pubblici;
- D.L. 12/05/1995, n.163 “*Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell’efficienza delle pubbliche amministrazioni*” convertito con modificazioni dalla L.11/07/1995 n.273; all’art 2 dispone l’emanazione di schemi generali di riferimento di carte dei servizi pubblici tramite decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri e l’adozione di tali schemi da parte delle pubbliche amministrazioni entro 120gg dalla stessa pubblicazione
- Legge 14/11/1995 n.481; affida ad ARERA il compito di promuovere la tutela degli interessi di utenti e consumatori, tenuto conto della normativa comunitaria in materia e degli indirizzi di politica generale formulati dal Governo, nonché di contemperare, nella definizione del sistema tariffario, gli obiettivi economico-finanziari dei soggetti esercenti il servizio con gli obiettivi generali di carattere sociale.
- D.L. 30/07/1999 n. 286 “*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*” pubblicato nella G.U. 18 agosto 1999, n. 193, che prevede (Art. 11) l’obbligo dell’utilizzo dello strumento della Carta dei Servizi da parte dei soggetti erogatori, al fine di assicurare la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;
- Direttiva 24/03/04 della Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento Funzione Pubblica “*Rilevazione della qualità percepita dai cittadini*”, pubblicata in G.U. del 5 aprile 2004, n. 80;
- Legge 24/12/2007 n. 244, 2Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008) che prevede (Art. 1, comma 461) l’obbligo per il soggetto Gestore di redigere e pubblicare la Carta dei Servizi in conformità a intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel Contratto di Servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie nonché le modalità di ristoro dell’utenza.
- Legge 24/03/2012, n.27. Conversione, con modificazioni ,del decreto-legge 24/01/2012 n.1 “*misure urgenti in materia di concorrenza, liberalizzazioni e infrastrutture*”
- Decreto legislativo 14/03/2013,n.33 sul Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni.
- Legge 27/12/2017 n.205 “*Bilancio di previsione dello Stato per l’anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020*”;ha assegnato ad ARERA funzioni di regolazione e controllo in materia di rifiuti urbani, precisando che tali funzioni sono attribuite “con i medesimi poteri e nel riquadro dei principi, delle finalità e delle attribuzioni, anche di natura sanzionatoria, stabiliti dalla legge 481/95”
- Delibera ARERA 18/01/2022 n.15/2022/R/rif sulla Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani

## 1. OGGETTO ED AMBITO DI APPLICAZIONE – SCHEMA REGOLATORIO ADOTTATO

1. La Carta del servizio di gestione dei rifiuti urbani è il documento attraverso il quale il gestore, in qualità di erogatore di pubblico servizio, indica i principi fondamentali e gli standard di qualità del servizio e dichiara agli utenti gli impegni che assume per garantire il miglioramento della qualità del servizio, sulla base di quanto definito con l'Ente Territorialmente competente.
2. La Carta del servizio in particolare:
  - individua i principi fondamentali cui deve attenersi il gestore nella gestione del servizio rifiuti urbani;
  - individua standard di qualità del servizio che il gestore si impegna a rispettare nel condurre le proprie attività;
  - definisce il rapporto tra il gestore e gli utenti per quanto riguarda i diritti di partecipazione ed informazione di questi
  - definisce le procedure di reclamo attivabili da parte degli utenti stessi.
3. La Carta deve intendersi integrativa dei seguenti documenti con particolare riferimento agli aspetti qualitativi quantitativi dei servizi, compresi gli standard di qualità che il gestore si impegna a rispettare.
  - il capitolato tecnico del servizio di gestione rifiuti in cui sono indicate le modalità operative del gestore, le modalità di controllo da parte dell'Ente territorialmente competente;
  - il regolamento 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;
  - il regolamento per l'applicazione della tassa/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.
4. La presente Carta del servizio, considerate le peculiarità di ciascun territorio locale servito, è completata da apposito materiale informativo reso disponibile presso il Comune, gli sportelli dei gestori ove previsto e sui siti internet del Comune e dei due gestori.
5. Schema Regolatorio adottato: Schema Regolatorio I – art.3 TQRIF.

## 2. IL MATERIALE INFORMATIVO

I gestori dei servizi, per i servizi ad essi affidati, mettono a disposizione dell'Utente, prioritariamente in formato elettronico, apposito materiale informativo contenente tutte le informazioni relativi ai servizi erogati

Il materiale informativo è pubblicato sul sito del gestore ed è liberamente scaricabile.

<https://www.saronnoservizi.it/it-it/home>

## 3. DATI DEI GESTORI

I gestori del servizio ai sensi del TQRIF (delibera ARERA n. 15/2022/R/RIF) sono:

- a) gestore delle tariffe e dei rapporti con gli Utenti è:

SARONNO SERVIZI SPA

Numero verde 80095175

Trasparenza on line (art 3. TTR):

<https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=1794#>

Mail : [tributisolbiateolona@saronnoservizi.it](mailto:tributisolbiateolona@saronnoservizi.it)

sito web: <https://www.saronnoservizi.it/it-it/home>

- b) gestore della raccolta trasporto rifiuti (Gestore Operativo) è:

**AEMME Linea Ambiente Srl**

Sede Legale: Via Crivelli, 39 - 20013 Magenta (Mi)

Sede Operativa e Amministrativa: Via per Busto Arsizio n. 53, 20025 Legnano (Mi)

## **IL TERRITORIO SERVITO DA ENTRAMBE I GESTORI E' QUELLO DEL COMUNE DI SOLBIATE OLONA**

**Tutte le certificazioni inerenti la qualità, ottenute ed adottate dai singoli Gestori dei servizi, sono consultabili sui siti dei Gestori stessi.**

---

### **4. VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO**

La presente Carta della qualità del servizio, ha validità pari a quella dell'affido per la gestione dei servizi e potrà essere aggiornata in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative dei servizi, all'adozione di standard migliorativi, a nuove esigenze manifestate dall'Ente territorialmente competente, (Comune di Solbiate Olona), dai gestori, dall'utenza. Annualmente o in base alle esigenze, previo accordo con l'Ente Territorialmente Competente, i gestori possono revisionare i contenuti del Materiale Informativo.

La Carta approvata viene resa disponibile sul sito internet del Comune di Solbiate Olona e dei gestori nonché a richiesta stampata per l'utente.

I gestori informeranno l'utenza, con i mezzi ritenuti più adeguati e capillari entro un mese dalla pubblicazione o dall'eventuale modifica del documento, nonché tramite documentazione informativa allegata alla bolletta, alla prima emissione utile, ove gestisca la riscossione. Le modifiche saranno valutate ed eventualmente approvate dall'Ente territorialmente competente. Le nuove regole saranno adottate e seguite avendo cura di ridurre al minimo il disagio per gli utenti.

Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività di ripristino del servizio sono da considerarsi validi in condizioni di normale esercizio, inteso come la normale attività svolta dai gestori per garantire i livelli di servizio indicati nel presente documento. Sono esclusi gli eventi dovuti a fatti indipendenti dalla volontà e dalle capacità dei gestori, di carattere straordinario ed imprevedibile (a titolo esemplificativo, danni causati da terzi con esclusione dei subappaltatori, scioperi non programmati, atti dell'Autorità pubblica indipendenti da colpa del gestore, calamità naturali, ecc.).

### **PRINCIPI AI QUALI SI ISPIRANO I GESTORI NELL'ESPLETAMENTO DELLE PROPRIE ATTIVITA' ED AI QUALI IL PERSONALE DIPENDENTE E GLI INCARICATI DEONO ATTENERSI**

### **5. EGUALIANZA**

I gestori si impegnano al rispetto del principio di egualianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi.

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

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

Comunque, i gestori si impegnano a raggiungere, previa adeguata programmazione, il medesimo livello di servizio reso agli utenti in tutto il territorio di competenza, compatibilmente con le differenti caratteristiche territoriali e nel rispetto delle indicazioni dell'Ente territorialmente competente.

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

### **6. 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.

### **7. CONTINUITÀ - DISSERVIZI**

I gestori forniscono un servizio continuo, regolare e senza interruzioni secondo le modalità previste nelle convenzioni di servizio.

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

La mancanza di servizio può essere imputabile solo a cause di forza maggiore (compresi gli impedimenti di terzi), guasti o manutenzioni necessarie a garantire qualità e sicurezza dello stesso, legittime azioni di tutela dei diritti dei lavoratori del settore (con salvaguardia dei minimi di servizio come da specifica normativa).

Il recupero del disservizio avviene di norma entro le 24 ore.

Per le nuove attivazioni è previsto un termine di 5 giorni dalla data di iscrizione alla tassa secondo modello pubblicato

## **8. PARTECIPAZIONE**

I gestori garantiscono sempre la partecipazione dell'utente alla prestazione dei servizi, 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 i gestori sono tenuti a dare riscontro.

## **9. EFFICIENZA ED EFFICACIA**

I servizi sono erogati 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.

## **10. CORTESIA**

I gestori garantiscono all'utente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo. A tal fine i dipendenti sono tenuti ad agevolare l'utente nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi, ad impegnarsi a soddisfare, ove possibile, le sue richieste.

## **11. CHIAREZZA E COMPRENSIBILITÀ DEI MESSAGGI**

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

## **12. SICUREZZA E RISPETTO DELL'AMBIENTE E DELLA SALUTE**

Il gestore di competenza del servizio 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 di competenza del servizio 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 di competenza del servizio 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 di competenza del servizio è tenuto a rispettare, anche per quanto attiene gli 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.

## **13. PRIVACY**

I gestori si impegnano 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". 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, modifica, raffronto, cancellazione e qualunque altra operazione tra quelle previste dal codice privacy. Ferme restando le comunicazioni effettuate in esecuzione di obblighi di legge, 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: 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 ad elevare sanzioni amministrative secondo quanto previsto dalla normativa in materia. I dati anagrafici o contabili potranno essere comunicati alle Autorità che ne facessero richiesta per l'espletamento delle attività funzionali ad esse attribuite per legge, quale ad esempio l'Amministrazione finanziaria. Il trattamento dei dati sarà effettuato con l'ausilio di mezzi elettronici nonché eventualmente in forma cartacea da soggetti, interni ed esterni, autorizzati e formalmente incaricati dal Responsabile ed a tal fine identificati, istruiti e resi edotti dei vincoli imposti dalla legge. Ogni interessato potrà sempre esercitare i diritti di cui all'art. 17 del GDPR (Regolamento UE 679/2016).

#### **MODALITÀ DI EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI**

##### **14. PREMESSA**

I rifiuti solidi urbani vengono raccolti con diverse modalità in funzione delle caratteristiche insediative e 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, della pianificazione prevista dal gestore.

##### **15. RIFIUTI URBANI OGGETTO DI RACCOLTA**

Richiamando l'obbligo per l'utenza, domestica e non domestica, di 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 gestore si impegna a mantenere sempre ben evidenziate le frazioni di rifiuti cui questi sono destinati.

Le modalità di raccolta, esposizione, conferimento rifiuti (ivi compreso il conferimento nei centri di raccolta) sono quelle indicate nell'apposito materiale informativo messo a disposizione sul sito del gestore e, se previsto dagli accordi con l'Ente territorialmente competente, distribuiti all'utente finale.

Il conferimento dei rifiuti difforme rispetto a quanto normato dai regolamenti di igiene urbana vigente è oggetto di sanzioni da parte degli organismi di vigilanza e controllo (Polizia Municipale, Polizia provinciale, Guardie Ecologiche, Corpo Forestale, Ispettori ecologici, ecc), in applicazione dei regolamenti comunali vigenti.

Modalità e giorni di raccolta sono consultabili sul sito indicato all'art.3 della presente carta  
Centro di Raccolta: Orari e Giorni raccolta consultabile sul sito indicato all'art.3 della presente carta;

##### **16. SERVIZIO DI PULIZIA E LAVAGGIO DEL SUOLO PUBBLICO**

Il gestore, come indicato nel materiale informativo, 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 ed eventuale lavaggio secondo le tempistiche fissate con l'Ente territorialmente Competente.

Il mancato rispetto dei livelli di qualità dei servizi di spazzamento e lavaggio del suolo pubblico può essere giustificato da cause non imputabili al gestore, quali: traffico veicolare, veicoli in sosta non autorizzata, lavori stradali, condizioni meteorologiche avverse.

#### **STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO**

##### **17. PREMESSA**

Il gestore garantisce il rispetto degli standard di qualità del servizio erogato.

Gli standard sono espressi in giorni lavorativi (sabato e festivi esclusi) e devono intendersi al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni, permessi, adempimenti a carico dell'utente o del Comune se di sua competenza o dell'Ente preposto e fanno riferimento alle date di ricevimento/spedizione apposte dal sistema ufficiale di registrazione del gestore; non viene garantito il rispetto degli standard in caso di eventi fortuiti e di forza maggiore. Le richieste relative all'esecuzione di prestazioni soggette a livelli generali di qualità, espressi in giorni

lavorativi, pervenute al gestore oltre le ore 18 dei giorni lavorativi, sono trattate dal gestore come pervenute il primo giorno lavorativo successivo (art 54.1 TQRIF).

#### **18. CONTROLLO E RIPRISTINO 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 nei termini indicati dall'art.34 del TQRIF (5gg senza sopralluogo 10gg con sopralluogo). Essendo attiva la raccolta domiciliare, sul sito del gestore vengono indicate le modalità operative per il ripristino dei contenitori porta a porta.

#### **19. RITIRO SU CHIAMATA**

Il gestore garantisce all'utente il ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio, per le sole utenze domestiche, alle seguenti tariffe (deroga art.29.4 TQRIF):

- Il ritiro dei rifiuti è garantito ai soggetti beneficiari di bonus sociale per disagio economico previsto per il settore gas e idrico nel limite di 26 interventi complessivi annui per tutti gli utenti;
- Per gli altri casi è previsto con tariffa variabile in base alle quantità;
- L'esecuzione del servizio è calendarizzata dal gestore
- Tutti gli utenti possono continuare a conferire i rifiuti ingombranti gratuitamente presso la piazzola ecologica

Si intende per ingombranti i rifiuti voluminosi tipo elettrodomestici di grandi dimensioni, arredo opportunamente smontato. Per intervento si intende la presa da un metro cubo. Il servizio è effettuato su prenotazione telefonando al numero verde del gestore o compilando il modello sul sito del gestore previa prenotazione e pagamento anticipato della somma indicata tramite apposta app. Il rifiuto dovrà essere esposto, in una zona non di intralcio alla viabilità e ai pedoni, il giorno e ora convenuto per l'intervento e con la presenza del soggetto conferitore.

#### **20. SCOSTAMENTO TRA SERVIZIO RESO E PROGRAMMATO;**

Il gestore garantisce, in condizioni normali, il rispetto del programma di raccolta e spazzamento secondo quanto indicato nel-materiale informativo.

Eventuali scostamenti per servizio raccolta, rispetto al programma per cause imputabili all'organizzazione del gestore, saranno recuperati nei termini di 24 ore (del primo giorno feriale).

Eventuali scostamenti per servizio spazzamento, rispetto al programma per cause imputabili all'organizzazione del gestore, saranno recuperati nei termini di tre giorni lavorativi.

#### **21. SITUAZIONI DI PERICOLO STRADALE**

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.

#### **22. PRONTO INTERVENTO**

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

Il servizio di Pronto Intervento può essere attivato esclusivamente per la risoluzione delle seguenti casistiche:

- o rimozione di rifiuti abbandonati, laddove presentino profili di criticità in tema di sicurezza, ovvero ostacolino la normale viabilità o generino situazioni di degrado o impattino sulle condizioni igienico-sanitarie;
- o 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 richieste di intervento di rimozione di rifiuti abbandonati, laddove si verifichi la necessità di procedere alla caratterizzazione dei rifiuti abbandonati ai fini della loro rimozione, l'intervento del gestore consiste nella messa in sicurezza e confinamento dell'area, garantendo la protezione per l'ambiente, le persone, o le cose.

Numero verde gratuito 800913012 attivo 24 ore su 24.

Il gestore si impegna ad intervenire in tempi congrui.

**Gentile utente, in questo allegato sono raccolte tutte le informazioni necessarie per una corretta gestione della raccolta e del trasporto dei rifiuti urbani, nonché i link dei vari comuni per collegarsi direttamente sul sito del proprio e visionare le informazioni specifiche della propria città.**

**Si ricorda che nella pagina web di AEMME Linea Ambiente SRL (<https://www.aemmelineaambiente.it/>) si troverà una sezione dedicata alla modulistica.**



**Numero Verde Gratuito 800.19.63.63**

**Dal Lunedì al Venerdì dalle 8.30 alle 19.00, il Sabato dalle 8.30 alle 13.00**

**Servizio telefonico per richieste di informazioni e segnalazioni.**



**Numero per il Pronto Intervento 24 ore su 24 800.91.30.12**

**Si ricorda che tale numero va contattato solo ed esclusivamente in caso di reale emergenza, ovvero nei casi di utilizzo citati nel “Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF)” art. 49 che riportiamo:**

- **Per la rimozione di rifiuti abbandonati, laddove presentino profili di criticità in tema di sicurezza**
- **Per la rimozione dei rifiuti stradali in seguito a incidenti, laddove ostacolino la normale viabilità**
- **Per il rovesciamento dei cassonetti della raccolta stradale, laddove costituisca un impedimento alla normale viabilità**

**Sportello on line→ <https://www.aemmelineaambiente.it/>**

## **23. PUNTUALITÀ APPUNTAMENTI CONCORDATI**

Il gestore raccolta rifiuti 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 30 minuti il gestore è tenuto a preavvisare telefonicamente l'utente.

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.

Sia l'utente che il gestore possono disdire l'appuntamento solo con preavviso minimo di 24 ore.

## **24. ATTIVAZIONE DEI SERVIZI AI NUOVI UTENTI**

La richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata dall'utente dalla data di detenzione dell'immobile al gestore delle attività di gestione tariffe con gli utenti, ai sensi del Regolamento Comunale, a mezzo posta, via e-mail o mediante sportello fisico e online di cui all'Articolo 19, compilando l'apposito modulo scaricabile dalla home page del sito internet del gestore in modalità anche stampabile, disponibile anche presso gli sportelli fisici, ovvero compilabile online

Il modulo per la richiesta di attivazione del servizio deve contenere i seguenti campi:

- a) il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare la richiesta

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

L'Ente Territoriale Competente procede alla consegna delle informazioni utili alla registrazione TARI ed alla raccolta ed ai conferimenti in piazzola ecologica per i nuovi utenti

Il gestore della raccolta procede alla consegna del materiale utile alla raccolta con le modalità indicate nel materiale informativo.

Il gestore dell'attività di gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta alle richieste di attivazione del servizio, indicando nella stessa i seguenti elementi minimi:

- a) il riferimento alla richiesta di attivazione del servizio
- b) il codice utente e il codice utenza  
la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della TARI, l'attivazione del servizio
- c) Le richieste di attivazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui ha avuto inizio il possesso o la detenzione dell'immobile come indicato nella richiesta dell'utente.

## **25. MODALITA' 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 delle tariffe e rapporto con gli utenti entro 90 gg solari dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione via posta, 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, ovvero compilabile online.

In deroga a quanto disposto sopra, le richieste di cui all'art 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06- devono essere presentate ai sensi del decreto-legge 41/21 entro il 30 giugno di ciascun anno utilizzando apposito modulo disponibile sul sito del gestore dell'attività di gestione delle tariffe

Le richieste di cui all'art 238 comma 10 del decreto legislativo 152/06 decorrono dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello della comunicazione

## **26. MODALITÀ DI PAGAMENTO, MOROSITÀ, PENALITÀ E CONTROLLO DEL CREDITO INSOLUTO**

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

Saronno Servizi Spa nell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti garantisce all'utente almeno una modalità di pagamento gratuita dell'importo dovuto per la fruizione del servizio.

### Periodicità di riscossione

Due rate di pagamento a scadenza semestrale e comunque non superiore al bimestre.

## **27. PERIODO DI APERTURA AL PUBBLICO DEGLI SPORTELLI (FISICI/ TELEFONICI) PER ATTIVITÀ AMMINISTRATIVE E COMMERCIALI**

Saronno Servizi S.p.A. si impegna a garantire una corretta informazione all'utente sulle iniziative aziendali che possono interessarlo.

In particolare, l'azienda mette a disposizione dell'utenza i mezzi e gli strumenti di comunicazione atti a:

- richiedere assistenza
- richiedere informazioni generali
- segnalazioni
- Informazioni generali;
- Informazioni tecniche;
- Presentazione e ritiro richieste, denunce, dichiarazioni

### **Sportello**

C/O Comune Solbiate Olona VA – Via Matteotti 2

Operatività Sportello: mercoledì dalle ore 15.00 alle ore 17.00

### **Contatto telefonico**

0331.649516 int. 3- 02.96288221

**E-MAIL** tributisolbiateolona@saronnoservizi.it

**PEC** segreteria@pec.saronnoservizi.it

### **Responsabile Sezioni Tributi**

Per appuntamenti con il Responsabile della Sezione tributi: 02.96288221

## **28. MODALITA' E TEMPO DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI**

Qualora le verifiche eseguite a seguito della richiesta scritta di rettifica evidenzino un credito a favore dell'utente il gestore procede ad accreditare l'importo erroneamente addebitato senza ulteriori richieste da parte dell'utente attraverso.

- Detrazione dell'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile
- Rimessa diretta nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore a quanto addebitato nel documento di riscossione, fatta 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 50euro

## **29. FACILITAZIONI PER PARTICOLARI CATEGORIE DI UTENTI**

### **Modalità di rateizzazione dei pagamenti**

Saronno Servizi Spa nell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto a garantire la possibilità di ulteriore rateizzazione nei seguenti casi:

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

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

Secondo le disposizioni previste dal Regolamento Comunale.

### **30. RISPOSTE A RICHIESTE E RECLAMI**

Per il gestore della raccolta rifiuti: giorni 5

#### **RAPPORTI CON L'UTENZA E TUTELA DELL'UTENTE**

### **31. SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE**

Il gestore provvede 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, ecc.). Per le richieste di attivazione/disattivazione servizi, segnalazioni, richieste, l'utente deve fornire:

- Nome Cognome/Denominazione – Codice Fiscale – Codice Utente/Utenza se conosciuto – Indirizzo della segnalazione/richiesta – recapito telefonico/di posta elettronica

### **32. RAPPORTI CON GLI UTENTI**

Il gestore della raccolta e trasporto di cui all'art.3 fornisce le informazioni tramite apposito sito web e materiale informativo.

Nel caso di pluralità di gestori gli stessi hanno l'obbligo di comunicare tra di loro le richieste e i reclami.

La Saronno Servizi predisponde tutte le necessarie azioni formative nei confronti del personale operativo del servizio, affinché i rapporti dello stesso con gli utenti siano sempre improntati al massimo rispetto e cortesia ed il loro atteggiamento sia tale da agevolare gli stessi nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

Al fine di comprendere pienamente le esigenze degli utenti e calibrare su di esse il contenuto e le modalità di erogazione del servizio, il responsabile della Sezione Tributi attiva i seguenti interventi:

- indagini sulla soddisfazione degli utenti.

A cadenza annuale vengono somministrati agli utenti, immediatamente dopo l'erogazione del servizio e garantendone l'anonimato, questionari finalizzati a rilevare la valutazione degli stessi utenti sulla qualità del servizio reso.

Gli esiti dei questionari vengono indicati nel Rapporto annuale di valutazione della Carta del servizio ed esaminati al fine della redazione del Piano di miglioramento della qualità.

- procedure di reclamo

Ogni utente può presentare, al responsabile della Sezione Tributi ovvero all'istruttore di supporto al procedimento, reclami relativamente all'erogazione del servizio, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta e dalla Carta generale dei Servizi del Comune di Solbiate. Il reclamo può essere presentato anche tramite consegna dello stesso allo sportello dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Il reclamo dovrà essere presentato in forma scritta (mediante consegna diretta, per posta, via fax, per posta elettronica) e sottoscritto dal presentatore. L'eventuale presentazione informale (orale diretta o telefonica) sarà considerata in ogni caso, ma alla stregua di semplice segnalazione.

In caso di presentazione formale, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico della Saronno Servizi risponde all'utente con la massima celerità e comunque entro trenta giorni dalla presentazione del reclamo.

L'insieme dei reclami e gli indicatori relativi alla loro gestione entrano a far parte del Rapporto annuale di valutazione della Carta del servizio ed esaminati al fine della redazione del Piano di miglioramento della qualità.

- Per il gestore della raccolta rifiuti il tempo di risposta ai reclami è fissato in : giorni 5

- procedura di registrazione interna delle anomalie:

Il responsabile della Sezione Tributi, sentiti periodicamente gli operatori del servizio, registra le anomalie che presentano i procedimenti, formula le proposte di miglioramento degli stessi e le trasmette al dirigente, Responsabile della Qualità di settore, affinché le includa nel Rapporto qualità e vengano considerate nella redazione del relativo Piano di miglioramento

### **33. OBBLIGHI DI SERVIZIO TELEFONICO**

Entrambe i gestori hanno l'obbligo di disporre di almeno un numero verde totalmente gratuito- a cui l'utente puo' rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza come sopra specificati

### **34. VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO EROGATO**

Il gestore, sulla base dello Schema Regolatorio adottato dell'Ente, assume l'onere di produrre la reportistica prevista dalla delibera ARERA n. 15/2022/R/RIF del 18/01/2022.

### **35. PROCEDURE DI RECLAMO**

L'utente, in caso di violazione dei principi e/o di mancato rispetto degli standard definiti nella presente Carta del servizio o delle condizioni di erogazione previste nel Regolamento del servizio di gestione dei rifiuti urbani e da parte del gestore, può presentare reclamo al gestore medesimo, sia in forma scritta, attraverso i consueti canali d'accesso (posta elettronica/modulo), che in forma orale presso lo sportello del gestore se previsto o al numero verde.

Il modulo per il reclamo scritto e per la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati dal gestore della tariffa e' scaricabile sul sito del gestore e/o disponibile presso i punti di contatto con l'utente; è fatta salva la possibilità per l'utente di presentare il reclamo senza l'utilizzo del modulo, inserendo nella richiesta inoltrata per posta, email o consegnata personalmente, tutti i dati presenti nel modulo predisposto per l'uso specifico

Sul sito dei gestori ai sensi del art.3 del TTR viene messo a disposizione modulo per i reclami.

Il gestore è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta motivata e documentata ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni o di rettifica degli importi addebitati utilizzando una terminologia di uso comune

### **36. OBBLIGHI DI REGISTRAZIONE E COMUNICAZIONE**

Gli obblighi di rendicontazione della qualità del servizio sono rendicontati all'ETC , e all'autorità entro il 31 marzo di ogni anno attraverso una relazione, firmata dai legali rappresentanti dei due gestori attestante il rispetto degli obblighi di servizio di cui alla Tabella 2 nell'Appendice I del TQRIF , e pubblicati secondo le modalità previste dal Titolo XII del TQRIF "Obblighi di servizio previsti per ciascun Schema regolatorio - Livelli di qualità contrattuale Schema regolatorio I (Delibera Arera 15/2022/R/rif)

### **TRASPARENZA**

Le informazioni sulla trasparenza previste dalla delibera ARERA 444/2019 (e relativo allegato TITR)che permetta la chiara identificazione da parte degli utenti delle informazioni relative a:

- ragione sociale del gestore che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero del gestore che effettua le attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, del gestore della raccolta e trasporto e del gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade, qualora tali attività siano effettuate da soggetti distinti;
- recapiti telefonici, postali e di posta elettronica per l'invio di reclami, richieste di informazioni, di rettifica degli importi addebitati, di rateizzazione, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio, segnalazioni di disservizi, prenotazioni del servizio di ritiro su chiamata, richieste di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché recapiti e orari degli sportelli online e fisici (ove presenti);
- modulistica per l'invio di reclami, liberamente accessibile e scaricabile;
- calendario e orari vigenti relativi alla raccolta dei rifiuti urbani, con riferimento a tutte le modalità di raccolta a disposizione dell'utente, ivi inclusi i centri di raccolta e con esclusione delle eventuali modalità di raccolta per cui non è effettuabile una programmazione;
- informazioni in merito a eventuali campagne straordinarie di raccolta dei rifiuti urbani e a nuove aperture o chiusure di centri di raccolta;

- f) istruzioni per il corretto conferimento dei rifiuti urbani al servizio di raccolta e trasporto;
- g) Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani di cui all'articolo 5 del TQRIF, liberamente scaricabile;
- h) percentuale di raccolta differenziata conseguita nel Comune o nell'ambito territoriale in cui è ubicata l'utenza, con riferimento ai tre anni solari precedenti a quello in corso, calcolata come indicato all'Articolo 10, commi 10.1 e 10.2 del TITR;
- i) calendario e orari di effettuazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade oppure frequenza di effettuazione del servizio nonché, in ogni caso, eventuali divieti relativi alla viabilità e alla sosta;
- j) regole di calcolo della tariffa, con indicazione in forma fruibile per gli utenti, anche attraverso esempi, delle variabili su cui si basa il calcolo della quota fissa e della quota variabile, delle riduzioni applicabili agli utenti domestici e non domestici, dei meccanismi di conguaglio, delle imposte applicabili;
- k) informazioni per l'accesso alle eventuali riduzioni tariffarie accordate agli utenti in stato di disagio economico e sociale e la relativa procedura, ove le suddette riduzioni siano previste;
- l) estremi degli atti di approvazione della tariffa per l'anno in corso con riferimento all'ambito o ai comuni serviti;
- m) regolamento TARI o regolamento per l'applicazione di una tariffa di natura corrispettiva emanato ai sensi dell'articolo 1, comma 668, della legge n.147/13;
- n) modalità di pagamento ammesse con esplicita evidenza della modalità di pagamento gratuita prevista dal TQRIF;
- o) scadenze per il pagamento della tariffa riferita all'anno in corso;
- p) informazioni rilevanti per il caso di ritardato od omesso pagamento, ivi inclusa l'indicazione, per quanto applicabile, del tasso di interesse di mora e/o di penalità e/o sanzioni, nonché tutte le indicazioni utili affinché l'utente sia messo in condizione di procedere tempestivamente al pagamento dell'importo dovuto; q) procedura/e per la segnalazione di errori nella determinazione degli importi addebitati, e di errori e/o variazioni nei dati relativi all'utente o alle caratteristiche dell'utenza rilevanti ai fini della commisurazione della tariffa, con relativa modulistica, ivi inclusi i moduli per la richiesta di rettifica degli importi addebitati, liberamente accessibile e scaricabile, nonché le tempistiche e le modalità di rettifica degli importi non dovuti da parte del gestore;
- r) indicazione della possibilità di ricezione dei documenti di riscossione in formato elettronico nonché della relativa procedura di attivazione;
- s) eventuali comunicazioni agli utenti da parte dell'Autorità relative a rilevanti interventi di modifica del quadro regolatorio o altre comunicazioni di carattere generale destinate agli utenti; in tali casi il testo della comunicazione viene reso noto al gestore tramite il sito internet dell'Autorità e deve essere pubblicato sul sito internet dei soggetti di cui al precedente comma 2.2 entro 30 (trenta) giorni solari dalla pubblicazione sul sito internet dell'Autorità;
- t) i recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento, gli interventi di competenza del gestore, con indicazione di quelli che possono essere attivati direttamente dall'utente, secondo quanto previsto dall'articolo 49 del TQRIF;
- u) il posizionamento della gestione nell'ambito della matrice degli schemi regolatori, di cui all'articolo 3 del TQRIF;
- v) gli standard generali di qualità di competenza del gestore ai sensi del TQRIF, ivi inclusi gli eventuali standard aggiuntivi o migliorativi individuati dall'Ente territorialmente competente, e il grado di rispetto di tali standard, con riferimento all'anno precedente;
- w) la tariffa media applicata alle utenze domestiche del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani e l'articolazione dei corrispettivi applicati alle utenze domestiche e non domestiche;
- x) modalità e termini per l'accesso alla rateizzazione degli importi;
- y) modalità e termini per la presentazione delle richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio

**possono essere reperite sui seguenti siti WEB :**

<https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=1794#>

<https://www.saronnoservizi.it/it-it/home>

## **GLOSSARIO**

### **Ente territorialmente competente**

### **Centro di raccolta (stazione ecologica)**

I centri di raccolta comunali o intercomunali sono costituiti da aree presidiate ed allestite 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.

### **Contratto di servizio**

Atto che regolamenta i rapporti tra Stazione appaltante/Ente territorialmente competente ed il Gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani, in relazione allo svolgimento del servizio stesso.

### **Giorni lavorativi**

Gli standard, ove non indicato diversamente, sono espressi in giorni lavorativi, sabato e festivi esclusi e devono intendersi al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni, permessi, adempimenti a carico dell'utente o del comune se di sua competenza.

### **Morosità**

Ritardato o mancato pagamento di una bolletta.

### **Raccolta**

Raccolta idonea a raggruppare i rifiuti urbani in frazioni merceologiche omogenee con utilizzo di matelli/sacchi o altre attrezzature.

### **Reclamo**

Atto di tutela degli interessi dell'utente in caso di violazione 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 da parte del gestore.

**Rifiuti urbani:** sono quelli di cui all'art.183 del D.Lgs. 3 aprile 2006, n. 152. Per una più facile lettura vengono indicati sul sito web del gestore, e nel materiale informativo.

### **Sollecito**

Richiesta di pagamento successivamente alla data di scadenza della bolletta.

### **Standard di servizio**

Valore attribuito ai parametri qualitativi o quantitativi in grado di rappresentare i livelli di qualità relativi agli aspetti rilevanti del servizio, che il gestore è tenuto a rispettare. Lo standard può essere di tipo quantitativo, misurabile direttamente, o qualitativo, riferito a valori non misurabili e si basa su quanto indicato dalla delibera ARERA n. 15/2022/R/RIF del 18/01/2022.

**Tributo/Tassa:** è il tributo, istituito dalla Legge 147 del 27 dicembre 2013, destinato a finanziare i costi del servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti, a carico dell'utilizzatore.

**Tariffa:** è il corrispettivo per il servizio di raccolta, recupero e smaltimento dei rifiuti solidi urbani, come quello istituita ai sensi dell'art. 1 comma 668 della Legge 147 del 27 dicembre 2013 secondo cui: "i comuni che hanno realizzato sistemi di misurazione puntuale della quantità di rifiuti conferiti al servizio pubblico possono, con regolamento di cui all'articolo 52 del decreto legislativo n. 446 del 1997, prevedere l'applicazione di una tariffa avente natura corrispettiva, in luogo della TARI. [...] La tariffa corrispettiva e' applicata e riscossa dal soggetto affidatario del servizio di gestione dei rifiuti urbani."; e quello riferibile al sistema di tariffazione puntuale previsto dalla LR. 16/2015.

**TQRIF** - Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani approvato con deliberazione ARERA 15/2022/R/rif

**TITR** - Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti (approvato con deliberazione ARERA 444/2019/R/rif)

***Obblighi di servizio previsti per ciascuno Schema regolatorio***

Obbligo	Schema I	Schema II	Schema III	Schema IV
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione Art 5	SI	SI	SI	SI
Modalità di attivazione del servizio Art 6 e 7	SI	SI	SI	SI
Modalità per la variazione o cessazione del servizio Art 10 e 11	SI	SI	SI	SI
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati Art 13, 17, 18	SI	SI	SI	SI
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online Art. 19 e 22	n.a.	SI	SI	SI
Obblighi di servizio telefonico Art 20 e 22	SI	SI	SI	SI
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione Art.28,3)	SI	SI	SI	SI
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi Art 29 e 30	SI	SI	SI	SI

<b>Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare Art 32</b>	SI	SI	SI	SI
<b>Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità Art 35.1</b>	SI	SI	SI	SI
<b>Predisposizione di un programma delle attività di raccolta e trasporto Art 35.2</b>	SI	SI	SI	SI
<b>Predisposizione di un piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità* Art 35.3 e 35.4</b>	n.a.	n.a.	SI	SI
<b>Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto Art 36</b>	n.a.	n.a.	n.a.	SI
<b>Predisposizione di un programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade Art 42.1</b>	SI	SI	SI	SI
<b>Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade Art 43</b>	n.a.	n.a.	n.a.	SI
<b>Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani Art 48</b>	SI	SI	SI	SI

\*(per le gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, ovvero anche laddove l'implementazione di tali sistemi non assicuri un'adeguata copertura del territorio servito)

**Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani.**

Standard generali	Schema I	Schema II	Schema III	Schema IV
Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione di cui all'Art 8 inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta consegnate all'utente entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo di cui all'Art 9	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta consegnate all'utente entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo di cui all'Art 9	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio inviate entro trenta (30) giorni lavorativi di cui all'Art 12	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a reclami scritti di cui all'Art 14 inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni di cui all'Art 15 inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di reclami, ovvero di richieste inoltrate al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte ricevute dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, inoltrate all'utente, entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, inviate entro sessanta (60) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Tempo medio di attesa tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico)	n.a.	Solo registrazione	Solo registrazione	<=240 secondi
Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti effettuati entro centoventi (120) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata entro quindici (15) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare con tempo di intervento entro quindici (15) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Puntualità del servizio di raccolta e trasporto	n.a.	n.a.	80%	90%

Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti	n.a.	n.a.	80%	90%
Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto non superiori a ventiquattro (24) ore	n.a.	n.a.	n.a.	85%
Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade	n.a.	n.a.	80%	90%
Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade non superiore a ventiquattro (24) ore	n.a.	n.a.	n.a.	85%
Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro quattro (4) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	n.a.	70%	80%	90%