CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

CALABRA MACERI E SERVIZI SPA

SOMMARIO

1 INTRODUZIONE 3
1.1. DEFINIZIONI 3
1.2. OGGETTO 6
1.3. AMBITO DI APPLICAZIONE 7
1.4. VALIDITÀ 7
1.5. PRESENTAZIONE DEI GESTORI 7
1.5.1. CALABRA MACERI E SERVIZI 7

2 PRINCIPI FONDAMENTALI 10
2.1. EGUAGLIANZA 10
2.2. IMPARZIALITÀ 10
2.3. DIRITTO DI SCELTA 10
2.4. CONTINUITÀ 10
2.5. PARTECIPAZIONE 10
2.6. EFFICIENZA ED EFFICACIA 11
2.7. CORTESIA 11
2.8. CHIAREZZA E COMPRENSIBILITÀ DEI MESSAGGI 11
2.9. SICUREZZA E RISPETTO DELL'AMBIENTE E DELLA SALUTE 11
2.10. PRIVACY 11
2.11. TRASPARENZA 12

3 MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI 13
3.1. PREMESSA 13
3.2. RAPPORTO CON GLI UTENTI 13
3.3. SERVIZI DI RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI 13

4 STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO 22
4.1. PREMESSA 22
4.2. POSIZIONAMENTO DELLA GESTIONE ALL'INTERNO DELLO SCHEMA REGOLATORIO 22
4.3. RISULTATI DI QUALITÀ: PUBBLICAZIONE E COMUNICAZIONI DA PARTE DEI GESTORI ALL'AUTORITÀ E ALL'ARRICAL 22
4.4. MODALITÀ DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO E CONSEGNA CONTENITORI 23
4.5. MODALITÀ PER LA VARIAZIONE O CESSAZIONE DEL SERVIZIO 24
4.8. RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI PER IL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO E SPAZZAMENTO E LAVAGGIO 27
4.9. PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE 27
4.11. SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA E MODALITÀ DI OTTENIMENTO DI TALI SERVIZI 30
4.12. INTERVENTI PER DISSERVIZI E PER RIPARAZIONE DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE 31
4.13. PROGRAMMA DELLE ATTIVITÀ DI RACCOLTA E TRASPORTO 31
4.14. PROGRAMMA DELLE ATTIVITÀ DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO STRADE 32
4.15. CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E SPAZZAMENTO 32
4.16. SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI (PRONTO INTERVENTO) 33
4.17. STANDARD ULTERIORI O MIGLIORATIVI E MISURE A TUTELA DELL'UTENTE 33

ALLEGATO A - TABELLE RIASSUNTIVE 34

1 INTRODUZIONE

1.1. DEFINIZIONI

ARERA (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente): istituita con la legge n. 481 del 1995, è un'autorità amministrativa indipendente che opera per garantire la promozione della concorrenza e dell'efficienza nei servizi di pubblica utilità e tutelare gli interessi di utenti e consumatori. Funzioni svolte armonizzando gli obiettivi economico-finanziari dei soggetti esercenti i servizi con gli obiettivi generali di carattere sociale, di tutela ambientale e di uso efficiente delle risorse. Svolge attività di regolazione e controllo nei settori dell'energia elettrica, del gas naturale, dei servizi idrici, del ciclo dei rifiuti e del telecalore.

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) a carico degli Enti; 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; iv) 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.

ARRICAL (Autorità Unica per i Servizi Idrici e i Rifiuti): è l'Ente Territorialmente Competente (ETC) per la regione Calabria. L'Agenzia, istituita dalla legge regionale 15.04.2016, n. 5, esercita le funzioni pubbliche relative al servizio idrico integrato e al servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani, previste dal Decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152 e s.m.i. Trattasi di ente pubblico economico con personalità giuridica di diritto pubblico dotato di autonomia statutaria, organizzativa, amministrativa, contabile, tecnica e patrimoniale.

Avviso di pagamento: è il documento di riscossione ordinaria della Tassa Rifiuti contenente il dettaglio degli immobili occupati o posseduti, con le superfici, i periodi di occupazione o possesso, le somme da pagare, le scadenze e i modelli per il pagamento della tassa.

Carta della qualità (CdQ): 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 (ISOLA 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 ed assimilati, conferiti in maniera differenziata rispettivamente dalle utenze domestiche e non domestiche, anche attraverso il Gestore del servizio pubblico, nonché dagli altri soggetti tenuti in base alle vigenti normative settoriali al ritiro di specifiche tipologie di rifiuti dalle utenze domestiche. Sono disciplinati dal DM 8 aprile 2008, ovvero dall'art. 208 del decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152.

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.

Compostaggio domestico: è una pratica utilizzata direttamente dalle utenze per trattare in proprio la frazione organica dei rifiuti urbani (scarti domestici e dalla manutenzione del giardino) attraverso la quale, mediante decomposizione naturale, viene ricavato terriccio da reimpiegare per il giardinaggio e l'agricoltura.

Contratto di servizio: atto che regolamenta i rapporti tra l'ARRICAL (o il Comune) ed il soggetto affidatario del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dei singoli servizi che lo compongono.

Densità abitativa: definisce il rapporto tra la popolazione e la superfice su cui la stessa risiede. Il parametro è utilizzato ai fini del presente documento per determinare il tempo massimo entro il quale un'attività programmata e non svolta deve essere recuperata per non prefigurare interruzione di servizio. All'interno del territorio comunale, sono distinte aree ad "elevata densità abitativa" ed aree a "media o bassa densità abitativa" (la restante parte del territorio comunale).

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 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. In Regione Calabria l'Ente territorialmente competente è ARRICAL.

Gestione: è l'ambito tariffario, ovvero il territorio, comunale o sovra-comunale, sul quale si applica la medesima tariffa (sia essa TARI/tributo 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[1].

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

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

Gestore dello spazzamento e del lavaggio: 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. Gli standard della qualità, ove non diversamente indicato, sono quantificati in giorni lavorativi e devono intendersi al netto dei tempi necessari al rilascio di eventuali autorizzazioni, permessi, adempimenti. Le richieste pervenute dopo le ore 18:00 dei giorni lavorativi si considerano pervenute il primo giorno lavorativo successivo.

Interruzione del servizio: è il servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto programmato e non ripristinato entro il tempo di recupero. L'inizio dell'interruzione coincide con il termine del tempo di recupero.

Morosità (Omesso pagamento): ritardato o mancato pagamento del documento di riscossione.

MTR: è il Metodo tariffario del servizio integrato di gestione dei rifiuti *pro tempore* vigente, approvato con deliberazione ARERA.

Raccolta differenziata: raccolta idonea a raggruppare i rifiuti urbani in frazioni merceologiche omogenee.

Raccolta differenziata porta a porta: raccolta differenziata dei rifiuti effettuata presso il domicilio.

Rata: è il frazionamento del pagamento della TARI dovuta per l'anno di competenza o anni precedenti.

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.

Rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE) ed altri beni durevoli: frigoriferi, lavatrici, televisori, computer ed altri dispositivi elettrici e/o elettronici che l'utente voglia o debba conferire al circuito di gestione dei rifiuti urbani.

Rifiuti ingombranti: sono i rifiuti residui di grandi dimensioni che non trovano collocazione in altre tipologie di raccolta differenziata; in altre parole, è "ingombrante" il rifiuto che residua da tutte le raccolte differenziate, avente dimensioni unitarie tali da non poter essere conferito all'ordinario sistema di raccolta del secco residuo.

Rifiuti urbani: sono definiti al comma 1 b-ter dell'articolo 183 del Decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152 come di seguito specificato:

- "*Rifiuti domestici indifferenziati e da raccolta differenziata, ivi compresi: carta e cartone, vetro, metalli, plastica, rifiuti organici, legno, tessili, imballaggi, RAEE, rifiuti di pile e accumulatorie rifiuti ingombranti, ivi compresi materassi e mobili;*
- *Rifiuti indifferenziati e differenziati provenienti da altre fonti ma simili ai rifiuti domestici per natura e composizione, come riportati negli allegati L-quater e L-quinquies del D.Lgs 152/2006;*
- *Rifiuti provenienti dalle attività di spazzamento e lavaggio compreso lo svuotamento dei cestini nelle aree pubbliche;*
- *Rifiuti di qualunque natura o provenienza giacenti su strade e aree pubbliche o private ad uso pubblico ovvero sulle spiagge marittime e lacustri e sulle rive dei corsi d'acqua;*
- *Rifiuti della manutenzione del verde pubblico ovvero risultanti dalla pulizia dei mercati;*
- *Rifiuti provenienti dalle aree cimiteriali*".

Riscossione ordinaria: è la riscossione del tributo nell'anno di competenza.

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 dei RU; l'attività di trattamento e recupero; l'attività di spazzamento e lavaggio strade, nonché l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti.

Sollecito: da intendersi come richiesta o sollecito di pagamento, ovvero ulteriore richiesta - successiva alla data di scadenza del documento di riscossione - formulata dal Gestore del servizio a fronte del mancato pagamento da parte dell'utenza e che rende certo, liquido ed esigibile l'importo richiesto ai fini dell'eventuale riscossione coattiva.

Standard generale di qualità: è il parametro fissato dal presente documento per definire i livelli di qualità degli aspetti rilevanti del servizio, che il Gestore è tenuto a rispettare.

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: intervallo di tempo entro il quale una attività programmata e non svolta dal Gestore deve essere comunque realizzata per non generare un'interruzione del servizio. Nel caso di pianificazione delle attività per fasce orarie, il *tempo di recupero* decorre dall'estremo superiore dell'intervallo.

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.

TITR: è il Testo integrato in tema di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti approvato da ARERA.

TQRIF: è il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani approvato da ARERA.

Utente: è la persona fisica o giuridica intestataria del documento di riscossione.

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.

Per quanto non espressamente sopra riportato, si rimanda alle definizioni previste dalla regolazione di ARERA e/o dalla normativa di settore *pro tempore* vigenti.

1.2. OGGETTO

La Carta dei Servizi, introdotta dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 rubricata "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", rappresenta il documento volto alla tutela dei diritti dei consumatori, con il quale ogni ente erogatore di servizi assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza.

Con Deliberazione 18 gennaio 2022, n. 15/2022/R/RIF, l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: ARERA) – in forza dell'art. 1, co. 527 della L. 205/2017 – ha approvato il *Testo unico per la regolazione della Qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani* (di seguito: TQRIF) che, all'art. 5, obbliga l'adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani per ciascuna gestione.

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

La Carta della qualità:
- individua i principi fondamentali cui devono attenersi i Gestori nella gestione del servizio rifiuti urbani;
- definisce il rapporto tra i Gestori 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.

Inoltre:
- indica il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori;
- contiene, con riferimento a ciascun servizio, l'indicazione degli obblighi di servizio, degli indicatori
- e relativi standard di qualità contrattuale e tecnica previsti dall'Autorità, nonché degli standard ulteriori o

migliorativi previsti dall'Ente territorialmente competente.

1.3. AMBITO DI APPLICAZIONE

La Carta della qualità, redatta in conformità al TQRIF è applicata dal Gestore integrato del servizio, a tutela degli utenti domestici e non domestici che usufruiscono del medesimo servizio.

Ai sensi dell'articolo 2.4 dell'allegato A della deliberazione ARERA n. 15/2022/R/RIF, Calabra Maceri e servizi S.p.A. – d'intesa con le associazioni dei consumatori - ha individuato come soggetti titolati per gli adempimenti di cui al titolo IV (punti di contatto con l'utente) e titolo III del TQRIF (reclami, richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati) il Gestore dell'attività di gestione tariffe ed il Gestore delle attività di raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio, ognuno per le attività di competenza.

Nei casi di avvicendamenti gestionali gli eventuali obblighi di registrazione e comunicazione di cui alla presente carta si applicano decorsi 6 (sei) mesi dalla data di aggiudicazione del bando di gara o di affidamento del servizio.

1.4. VALIDITÀ

La presente Carta della qualità ha validità a decorrere dal 01/01/2026.

La presente Carta è oggetto di aggiornamento in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative del servizio, all'adozione di standard migliorativi, a nuove esigenze manifestate dall'ARERA o dall'AUSIR.

La Carta approvata è disponibile e liberamente scaricabile dal sito internet di Calabra Maceri e Servizi S.p.A. e del Comune di riferimento.

1.5. PRESENTAZIONE DEI GESTORI

1.5.1. Calabra Maceri e servizi S.p.A.

Calabra Maceri e Servizi S.p.A. è una società per azioni che gestisce ed eroga in modo integrato i servizi d'igiene ambientale in 21 comuni nel territorio calabrese, per un bacino di utenza di circa 125.000 abitanti. L'azienda, a capitale interamente privato, si occupa principalmente della gestione dei rifiuti urbani, attenta a proporre un servizio moderno che persegua i principi di efficienza economica e ambientale attraverso un processo costante di innovazione delle modalità operative. Questo è possibile grazie allo sviluppo continuo delle prestazioni aziendali che, se da un lato necessitano di investimenti in risorse umane e materiali, dall'altro devono comunque garantire il mantenimento dei costi di gestione a livelli contenuti.

a) Servizi erogati

Nell'ambito della gestione dei rifiuti urbani Calabra Maceri e Servizi può erogare i seguenti servizi:

1) il servizio di raccolta e di trasporto dei rifiuti urbani, compreso
   - **a)** lo svuotamento dei cestini pubblici e colonnine portamozziconi,
   - **b)** il rifornimento dei distributori di sacchetti per deiezioni canine,
   - **c)** la gestione dei rifiuti nell'ambito di manifestazioni pubbliche,

2) il servizio di spazzamento e lavaggio strade, piazze ed aree pubbliche;
3) la rimozione dei rifiuti di qualunque natura e provenienza giacenti sulle strade o aree pubbliche o sulle strade o aree private ad uso pubblico;
4) la gestione dei centri di raccolta comunali e dei centri di riuso,
5) la raccolta dei rifiuti agricoli;
6) la microraccolta di cemento amianto;
7) la raccolta di rifiuti speciali;
8) l'avvio al recupero o allo smaltimento dei rifiuti raccolti;
9) il servizio di assistenza agli utenti tramite contact center e sportello.

Per le modalità di erogazione fare riferimento all'ALLEGATO B "Schede di dettaglio".

b) Certificazioni e Sistema Qualità

Per poter garantire la gestione ottimale dei processi, Calabra Maceri e Servizi in qualità di gestore, si è dotata di un sistema di gestione integrato qualità, ambiente e sicurezza per il quale ha conseguito le seguenti certificazioni:
Attestazione n°4620/46/01 del 23/03/2020 rilasciata da DAP SOA S.p.A. categorie OG1 CLASS. IVBIS-OG12 CLASS. IIIBIS-OS14 CLASS. VI-OS23 CLASS.

UNI EN ISO 9001:2015 Certificazione Sistema Gestione Qualità secondo la norma, rilasciata dal RINA in Prima emissione il 10/01/2006.

UNI EN ISO 14001:2015 Certificazione Sistema Gestione Ambientale secondo la norma, rilasciata dal RINA in Prima emissione il 29/09/2004.

ISO 45001:2018 Certificazione Sistema Gestione Sicurezza e Salute sul luogo di lavoro, rilasciata dal RINA in data 06/12/2016

SA 8000:2014 Certificazione Sistema gestione Responsabilità Sociale, rilasciata dal RINA in Prima emissione il 25/08/2016.

Certificato REG 333 rilasciato da RINA in prima emissione il 21/10/2011

Certificazione sulla sostenibilità dei biocarburanti e dei bioliquidi, rilasciato da RINA in data prima emissione 06/07/2018

ISO 50001:2018 Certificazione di Sistema di Gestione per l'Energia secondo la norma, rilasciata dal RINA in Prima emissione il 25/11/2019.

Best 4 PLUS Certificazione Sistema Integrato secondo la norma, rilasciato dal RINA il 28/03/2022

Attestato di conformità al Piano Industria 4.0 rilasciato dal RINA il 26/11/2019.

Certificato d'iscrizione ANID Rilasciato da ANID - Associazione Nazionale delle Imprese di Disinfestazione il 25/05/2020

Certificato di conformità alla norma UNI/PdR 125:2022 - Sistema di Gestione Parità di Genere
Politica Parità di Genere

Il conseguimento e il mantenimento nel tempo delle certificazioni costituiscono una garanzia per i clienti della volontà aziendale di miglioramento continuo e di attendibilità dei dati forniti, anche indipendentemente dai controlli svolti dai soggetti a ciò deputati secondo le vigenti norme di legge.

2 PRINCIPI FONDAMENTALI

2.1. EGUAGLIANZA

I Gestori, nell'erogazione del servizio, si impegnano al rispetto del principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi, inoltre deve garantire l'accesso ai servizi pubblici e alle informazioni a tutti i fruitori.

Nell'erogazione del servizio non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi di genere, razza, lingua, religione, opinione politica e condizioni socioeconomiche.

I Gestori, inoltre, garantiscono 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, impegnandosi a raggiungere, previa adeguata programmazione, il medesimo livello di servizio reso agli utenti in tutto il territorio di competenza, compatibilmente con le differenti caratteristiche morfologiche.

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

A tale scopo i Gestori, per quanto di propria competenza, provvedono a:

- organizzare e mantenere attivo un sito web funzionante ed accessibile, nel rispetto degli standard internazionali; per "accessibilità" si intende un insieme di tecniche ed applicazioni progettuali volte a rendere i contenuti informativi di un 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);
- ridurre al minimo, per quanto possibile, l'attesa agli sportelli fisici 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.

2.2. 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.

2.3. DIRITTO DI SCELTA

Come consentito dalla vigente legislazione, l'utente non domestico ha diritto di scelta, per quanto attiene alle frazioni differenziate del Servizio Gestione Rifiuti Urbani, tra i soggetti autorizzati che erogano il servizio.

2.4. CONTINUITÀ

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

2.5. 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 i Gestori sono tenuti a dare riscontro.

L'utente ha comunque diritto di accedere ai documenti ed alle informazioni detenuti dai Gestori rispetto ai quali l'utente medesimo vanti 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 possono essere esercitate indirizzando l'istanza alla casella elettronica certificata dei Gestori.

2.6. 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.

2.7. 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.

2.8. 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.

2.9. SICUREZZA E RISPETTO DELL'AMBIENTE E DELLA SALUTE

I Gestori, in un'ottica di miglioramento continuo, garantiscono l'attuazione di un sistema che assicuri:

- la soddisfazione delle legittime esigenze e aspettative degli utenti;
- la conformità alle norme di settore per lo svolgimento dei servizi e di ogni attività;
- la prevenzione e la riduzione dell'inquinamento;
- la tutela della salute e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori nonché la salvaguardia dell'ambiente, nei limiti delle proprie competenze;
- il miglioramento continuo della propria prestazione energetica, comprendendo l'efficienza energetica ed il consumo e l'uso di energia;
- il rispetto delle leggi nella gestione dei propri appalti, anche in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro (D.Lgs 81/2008).

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

2.10. PRIVACY

Il trattamento dei dati personali avviene nel rispetto e in conformità ai principi sanciti dal Regolamento

679/16. Per maggiori informazioni e approfondimenti si rimanda alla sezione “Privacy” del sito Web dei Gestori.

2.11. TRASPARENZA

I Gestori definiscono e forniscono gli elementi informativi minimi che devono essere garantiti all’utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani come previsto dal Testo integrato in tema di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti (TITR) approvato da ARERA.

Per i fini di cui sopra ciascun Gestore (nei limiti di cui all’art. 2.2 dell’allegato A della deliberazione ARERA

n. 444/2019/R/RIF) predispone e mantiene aggiornata un’apposita sezione in home page del proprio sito, contenete le informazioni di cui all’Articolo 3 del TITR.

Variazioni di rilievo concernenti il servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani (ovvero, concernente i singoli servizi che lo compongono) devono essere comunicate agli utenti – dal Gestore integrato, ovvero dal Gestore delle tariffe e rapporti con gli utenti - entro 30 giorni, ai sensi dell’Articolo 9 del TITR. Qualora il documento di riscossione non sia utilizzabile come mezzo informativo sarà cura del Gestore raggiungere con apposita missiva le utenze interessate senza oneri per le stesse.

I Gestori della raccolta e trasporto e dello spazzamento e lavaggio, ai fini degli adempimenti in materia di trasparenza, trasmettono al Gestore tariffe e rapporto con gli utenti, le variazioni rilevanti riguardanti le informazioni indicate negli Articoli 3.1, 5.1, 6.1, 7.1, 8.1 e 8.2 del TITR entro 15 giorni solari dal momento in cui tali variazioni sono intervenute.

Per gli adempimenti in materia di comunicazioni agli utenti di cui all’Articolo 9 del TITR e di aggiornamento dell’apposita sezione del sito web di cui all’Articolo 3.3 TITR, il Gestore della raccolta e trasporto e il Gestore dello spazzamento e lavaggio trasmettono al Gestore delle tariffe e rapporto con gli utenti le modifiche intervenute con anticipo di almeno 45 giorni solari dalla decorrenza delle stesse.

Sono escluse dai termini di preavviso di cui sopra le modifiche sostanziali al servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani emergenziali o indifferibili; per tali casistiche il Gestore si impegna a trasmettere tali variazioni con il massimo preavviso possibile.

3 MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

3.1. PREMESSA

Informazioni specifiche per ogni Comune inerenti alle modalità di erogazione dei servizi sono riportate nell'ALLEGATO B "Schede di dettaglio".

3.2. GESTIONE DELLE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI

Gestione tariffe e rapporti con gli utenti	
Attività incluse nel servizio	Non applicabile
Modalità	Non applicabile
Altre informazioni	Non applicabile

3.3. SERVIZI DI RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI

RIFIUTO SECCO RESIDUO INDIFFERENZIATO	
Utenze interessate	Utenze domestiche e non domestiche
Modalità	La raccolta del rifiuto avviene "porta a porta" e consiste nello svuotamento dei contenitori in dotazione all'utente, esposti sulla pubblica via in prossimità del proprio domicilio. I contenitori in dotazione possono avere volumetrie di 40 lt, 120 lt, 240 lt, 1.100 lt. I rifiuti devono essere conferiti all'interno del contenitore. Non vengono prelevati rifiuti esposti fuori dal contenitore.
Fornitura contenitori o ubicazione contenitori	I contenitori vengono forniti in comodato d'uso gratuito su specifica richiesta e secondo le reali necessità degli utenti.
Lavaggio contenitori	La pulizia dei contenitori è a cura dell'utente a cui sono dati in dotazione.
Rilevamento dati	In fase di svuotamento del contenitore viene effettuata la lettura del codice apposto sul contenitore, per le necessarie elaborazioni e la tracciabilità dei servizi effettuati.
Frequenza	La frequenza di raccolta del rifiuto è quella riportata nei calendari di raccolta come concordati con il comune servito. Le operazioni di raccolta avverranno tra le 00.00 e le 23.59 del giorno previsto dal calendario, (normalmente in un orario compreso tra le ore 5.00 e le ore 11.00).
Altre informazioni	Ancorché previsto dalla programmazione logistica interna, non sono stabiliti dei percorsi di raccolta fissi. Non vi è pertanto un impegno a rispettare specifiche sequenze di raccolta (e quindi orari), quanto ad effettuarli nel corso della giornata prevista.

RIFIUTO UMIDO ORGANICO	
Utenze interessate	Utenze domestiche e non domestiche.
Modalità	La raccolta del rifiuto avviene “porta a porta” e consiste nello svuotamento dei contenitori in dotazione all’utente, esposti sulla pubblica via in prossimità del proprio domicilio. I contenitori in dotazione possono avere volumetrie di 20 lt, 40 lt, 120 lt, 240 lt, 1.100 lt. I rifiuti devono essere conferiti all’interno del contenitore in sacchi biocompostabili. Non vengono prelevati rifiuti esposti fuori dal contenitore.
Fornitura contenitori o ubicazione contenitori	I contenitori per la raccolta porta a porta vengono forniti in comodato d’uso gratuito su specifica richiesta e secondo le reali necessità degli utenti. L’ubicazione dei contenitori è concordata con il comune sulla base della densità abitativa, delle condizioni della viabilità e delle modalità di svuotamento dei contenitori.
Lavaggio contenitori	La pulizia dei contenitori da 20 lt. è a cura dell’utente a cui sono dati in dotazione. I contenitori da 240 lt. vengono sanificati periodicamente, con l’utilizzo di specifici prodotti con caratteristiche conformi alle normative in materia e sottoposti a lavaggio 2 volte l’anno, ad inizio e fine della stagione estiva.
Rilevamento dati	In fase di svuotamento del contenitore viene effettuata la lettura del codice apposto sul contenitore, per le necessarie elaborazioni e la tracciabilità dei servizi effettuati
Frequenza	La frequenza di raccolta stradale del rifiuto è normalmente settimanale e bisettimanale in specifici punti concordati con il comune. La frequenza di raccolta porta a porta del rifiuto è quella riportata nei calendari di raccolta come concordati con il comune servito. Le operazioni di raccolta avverranno tra le 00.00 e le 23.59 del giorno previsto dal calendario, (normalmente in un orario compreso tra le ore 5.00 e le ore 11.00)
Altre informazioni	Ancorché previsto dalla programmazione logistica interna, non sono stabiliti dei percorsi di raccolta fissi. Non vi è pertanto un impegno a rispettare specifiche sequenze di raccolta (e quindi orari), quanto ad effettuarli nel corso della giornata prevista.

RIFIUTO IMBALLAGGI IN CARTA E CARTONE	
Utenze interessate	Utenze domestiche e non domestiche
Modalità	La raccolta del rifiuto avviene "porta a porta" e consiste nello svuotamento dei contenitori in dotazione all'utente esposti sulla pubblica via in prossimità del proprio domicilio. I contenitori in dotazione possono avere volumetrie di 40 lt, 120 lt, 240 lt, 1.100 lt. Piccole quantità di rifiuto, in scatole o borse di carta/cartone, possono essere esposte anche a fianco del contenitore in dotazione per quanto concerne le utenze domestiche. Le utenze non domestiche possono conferire i cartoni piegati e legati.
Fornitura contenitori o ubicazione contenitori	I contenitori vengono forniti in comodato d'uso gratuito su specifica richiesta, secondo le condizioni contrattuali con l'Ente e secondo le reali necessità degli utenti , nel caso specifico di utenze non domestiche.
Lavaggio contenitori	La pulizia dei contenitori è a cura dell'utente a cui sono dati in dotazione
Rilevamento dati	
Frequenza	La frequenza di raccolta del rifiuto è quella riportata nei calendari come concordati con il comune servito. Le operazioni di raccolta avverranno tra le 00.00 e le 23.59 del giorno previsto dal calendario, (normalmente in un orario compreso tra le ore 5.00 e le ore 11.00
Altre informazioni	Ancorché previsto dalla programmazione logistica interna, non sono stabiliti dei percorsi di raccolta fissi. Non vi è pertanto un impegno a rispettare specifiche sequenze (e quindi orari) di raccolta, quanto ad effettuarli nel corso della giornata prevista

RIFIUTO IMBALLAGGI IN PLASTICA, ACCIAIO E ALLUMINIO	
Utenze interessate	Utenze domestiche e non domestiche
Modalità	La raccolta del rifiuto avviene "porta a porta" e consiste nello svuotamento dei contenitori in dotazione all'utente o dei sacchetti semitrasparenti di cui è richiesto l'utilizzo per fruire del servizio, esposti sulla pubblica via in prossimità del proprio domicilio. I contenitori in dotazione possono avere volumetrie di 40 lt, 120 lt, 240 lt, 1.100 lt. I sacchetti da utilizzare sono quelli forniti dal gestore o di caratteristiche similari. Possono essere esposti più sacchetti per la raccolta, anche a fianco del contenitore in dotazione
Fornitura contenitori o ubicazione contenitori	I contenitori vengono forniti in comodato d'uso gratuito su specifica richiesta e secondo le reali necessità degli utenti

Lavaggio contenitori	La pulizia dei contenitori è a cura dell'utente a cui sono dati in dotazione
Rilevamento dati	Non è prevista la lettura del codice del contenitore se non, quando ritenuto opportuno, per fini statistici.
Frequenza	La frequenza di raccolta del rifiuto è quella riportata nei calendari come concordati con il comune servito. Le operazioni di raccolta avverranno tra le 00.00 e le 23.59 del giorno previsto dal calendario, (normalmente in un orario compreso tra le ore 5.00 e le ore 11.00)
Altre informazioni	Ancorché previsto dalla programmazione logistica interna, non sono stabiliti dei percorsi di raccolta fissi. Non vi è pertanto un impegno a rispettare specifiche sequenze (e quindi orari) di raccolta, quanto ad effettuarli nel corso della giornata prevista

RIFIUTO IMBALLAGGI IN VETRO	
Utenze interessate	Utenze domestiche e non domestiche
Modalità	La raccolta del rifiuto avviene "porta a porta" e consiste nello svuotamento dei contenitori in dotazione all'utente o dei sacchetti semitrasparenti di cui è richiesto l'utilizzo per fruire del servizio, esposti sulla pubblica via in prossimità del proprio domicilio. I contenitori in dotazione possono avere volumetrie di 30 lt, 120 lt, 240 lt, 1.100 lt. I sacchetti da utilizzare sono quelli forniti dal gestore o di caratteristiche similari. Possono essere esposti più sacchetti per la raccolta, anche a fianco del contenitore in dotazione
Fornitura contenitori o ubicazione contenitori	I contenitori per la raccolta porta a porta vengono forniti in comodato d'uso gratuito su specifica richiesta e secondo le reali necessità degli utenti L'ubicazione dei contenitori è concordata con il comune sulla base della densità abitativa, delle condizioni della viabilità e delle modalità di svuotamento dei contenitori
Lavaggio contenitori	La pulizia dei contenitori da 30 lt. è a cura dell'utente a cui sono dati in dotazione. Durante il periodo estivo i contenitori da 240 lt. vengono sanificati ad ogni svuotamento con l'utilizzo di specifici prodotti con caratteristiche conformi alle normative in materia.
Rilevamento dati	Non è prevista la lettura del codice del contenitore se non, quando ritenuto opportuno, per fini statistici.
Frequenza	La frequenza di raccolta porta a porta del rifiuto è quella riportata nei calendari di raccolta come concordati con il comune servito. Le operazioni di raccolta avverranno tra le 00.00 e le 23.59 del giorno previsto dal calendario, (normalmente in un orario compreso tra le ore 5.00 e le ore 11.00)
Altre informazioni	Ancorché previsto dalla programmazione logistica interna, non sono stabiliti dei percorsi di raccolta fissi. Non vi è pertanto un impegno a rispettare specifiche sequenze di raccolta (e quindi orari), quanto ad effettuarli nel corso della giornata prevista

RIFIUTO VERDE E RAMAGLIE	
Utenze interessate	Utenze domestiche e non domestiche
Modalità	Nei comuni che hanno attivato il servizio, la raccolta del rifiuto avviene "porta a porta" e consiste nel prelievo di sacchi o fascine all'utente esposti sulla pubblica via in prossimità del proprio domicilio. I contenitori in dotazione hanno una volumetria di 240 lt. Nei comuni che non hanno attivato il servizio, l'utente può conferire gratuitamente il rifiuto presso il centro di raccolta comunale o chiedere un servizio a domicilio a pagamento
Frequenza	La frequenza di raccolta del rifiuto è quella riportata nei calendari come concordati con il comune servito. Le operazioni di raccolta avverranno tra le 00.00 e le 23.59 del giorno previsto dal calendario, (normalmente in un orario compreso tra le ore 5.00 e le ore 11.00). In alcuni comuni è necessario prenotare preventivamente il servizio secondo le indicazioni riportate nel calendario di raccolta
Altre informazioni	Ancorché previsto dalla programmazione logistica interna, non sono stabiliti dei percorsi di raccolta fissi. Non vi è pertanto un impegno a rispettare specifiche sequenze (e quindi orari) di raccolta, quanto ad effettuarli nel corso della giornata prevista

PILE ESAUSTE	
Utenze interessate	SOLO utenze domestiche
Modalità	La raccolta del rifiuto è *stradale* e *c*onsiste nello svuotamento degli appositi contenitori posizionati presso i rivenditori del nuovo sul territorio comunale. I rifiuti devono essere conferiti all'interno del contenitore. Non vengono prelevati rifiuti esposti fuori dal contenitore
Fornitura contenitori o ubicazione contenitori	L'ubicazione dei contenitori è concordata con il comune sulla base della densità abitativa, della disponibilità dei rivenditori del nuovo e delle condizioni della viabilità.
Frequenza	La frequenza di raccolta del rifiuto è normalmente mensile. Le operazioni di raccolta avverranno tra le 00.00 e le 23.59 del giorno previsto
	(<u>normalmente</u> in un orario compreso tra le ore 5.00 e le ore 11.00).

FARMACI SCADUTI	
Utenze interessate	SOLO utenze domestiche
Modalità	La raccolta del rifiuto è *stradale* e *c*onsiste nello svuotamento degli appositi contenitori posizionati sul territorio comunale. I rifiuti devono essere conferiti all'interno del contenitore. Non vengono prelevati rifiuti esposti fuori dal contenitore.
Fornitura contenitori o ubicazione contenitori	L'ubicazione dei contenitori è concordata con il comune sulla base della densità abitativa, delle condizioni della viabilità e delle modalità di svuotamento dei contenitori

Frequenza	La frequenza di raccolta del rifiuto è normalmente mensile. Le operazioni di raccolta avverranno tra le 00.00 e le 23.59 del giorno previsto (normalmente in un orario compreso tra le ore 5.00 e le ore 11.00).

ABITI USATI	
Utenze interessate	SOLO utenze domestiche
Modalità	La raccolta del rifiuto avviene normalmente presso i centri di raccolta comunali. In alcuni comuni la raccolta è anche *stradale* e consiste nello svuotamento degli appositi contenitori posizionati sul territorio comunale. In alcuni comuni la raccolta avviene porta a porta o presso gazebo nelle piazze principali dei comuni. Non vengono prelevati rifiuti esposti fuori dal contenitore.
Fornitura contenitori o ubicazione contenitori	L'ubicazione dei contenitori è concordata con il comune sulla base della densità abitativa, delle condizioni della viabilità e delle modalità di svuotamento dei contenitori
Frequenza	La frequenza di raccolta del rifiuto è normalmente mensile. Le operazioni di raccolta avverranno tra le 00.00 e le 23.59 del giorno previsto (normalmente in un orario compreso tra le ore 5.00 e le ore 11.00)

RIFIUTI DA CESTINI E POSACENERE STRADALI	
Utenze interessate	SOLO utenze domestiche
Modalità	La raccolta del rifiuto consiste nella raccolta dei sacchetti nei cestini pubblici ubicati sul territorio comunale e nell'apposizione contestuale di nuovi sacchetti. Il servizio è svolto nei comuni che hanno attivato tale raccolta.
Fornitura contenitori o ubicazione contenitori	Il posizionamento dei contenitori viene effettuato dall'azienda secondo le indicazioni dei comuni
Frequenza	La frequenza di raccolta del rifiuto è normalmente settimanale. Le operazioni di raccolta (ripasso con i rifiuti mercatali escluso), avverranno in un orario compreso tra le ore 5.00 e le ore 11.00

RIFIUTI DA CESTINI DA DEIEZIONI CANINE	
Utenze interessate	SOLO utenze domestiche
Modalità	La raccolta del rifiuto consiste nella raccolta dei sacchetti nei cestini pubblici ubicati sul territorio comunale e nell'apposizione contestuale di nuovi sacchetti. Il servizio è svolto nei comuni che hanno attivato tale raccolta.
ubicazione contenitori	Il posizionamento dei contenitori viene effettuato dall'azienda secondo le indicazioni dei comuni
Frequenza	La frequenza di raccolta del rifiuto è normalmente settimanale. Le operazioni di raccolta (ripasso con i rifiuti mercatali escluso), avverranno in un orario compreso tra le ore 5.00 e le ore 11.00

PANNOLINI E PANNOLONI	
Utenze interessate	SOLO utenze domestiche
Modalità	La raccolta del rifiuto avviene “porta a porta” e consiste nello svuotamento dei contenitori in dotazione all’utente di cui è richiesto l’utilizzo per fruire del servizio, esposti sulla pubblica via in prossimità del proprio domicilio. I contenitori in dotazione possono avere volumetrie di 40 lt, 50 lt, 120 lt, 240 lt.
Fornitura contenitori o ubicazione contenitori	I contenitori per la raccolta porta a porta vengono forniti in comodato d’uso gratuito su specifica richiesta e secondo le reali necessità degli utenti
Frequenza	La frequenza di raccolta del rifiuto è normalmente bisettimanale. Le operazioni di raccolta avverranno tra le 00.00 e le 23.59 del giorno previsto (normalmente in un orario compreso tra le ore 5.00 e le ore 11.00).

RIFIUTI DA CIMITERI	
Utenze interessate	SOLO Enti comunali
Modalità	La raccolta consiste nello svuotamento dei contenitori da 240 lt o 1.100 lt. a servizio delle aree cimiteriali comunali, posizionati sulla pubblica via in prossimità dell’area servita
Fornitura contenitori o ubicazione contenitori	La fornitura ed ubicazione dei contenitori è concordata con il comune
Frequenza	La frequenza di raccolta del rifiuto segue quelle del rifiuto di riferimento (ved. secco residuo indifferenziato, imballaggi in plastica, acciaio ed alluminio, imballaggi in carta e cartone, verde e ramaglie). Le operazioni di raccolta avverranno tra le 00.00 e le 23.59 del giorno previsto (normalmente in un orario compreso tra le ore 5.00 e le ore 11.00

RIFIUTI CIMITERIALI	
Utenze interessate	SOLO Enti comunali
Modalità	La raccolta consiste nella dotazione di contenitori vuoti dedicati e nello smaltimento dei contenitori pieni a seguito delle estumulazioni.
Fornitura contenitori o ubicazione contenitori	La fornitura ed il ritiro dei contenitori sono concordati con il comune
Frequenza	La frequenza della raccolta è a discrezione dell'Ente. Le operazioni di raccolta avverranno tra le 00.00 e le 23.59 del giorno previsto (normalmente in un orario compreso tra le ore 5.00 e le ore 11.00

RIFIUTI DA MERCATI	
Utenze interessate	Utenze non domestiche
Modalità	L'attività consiste nella raccolta dei rifiuti prodotti durante il mercato e depositati sulle piazzole dei commercianti. Oltre la raccolta è prevista anche la pulizia/spazzamento delle aree interessate
Fornitura contenitori o ubicazione contenitori	Non è previsto l'utilizzo di contenitori.
Frequenza	Le attività di raccolta e pulizia vengono svolte ad area sgombra ed entro l'orario concordato con il singolo comune, secondo il programma degli eventi

RIFIUTI DA MANIFESTAZIONI PUBBLICHE	
Utenze interessate	Utenze non domestiche
Modalità	L'attività consiste nella raccolta dei rifiuti prodotti durante lo svolgimento delle manifestazioni pubbliche. La raccolta viene effettuata con le modalità e le frequenze concordate, sulla base di specifica convenzione sottoscritta dal soggetto organizzatore
Fornitura contenitori o ubicazione contenitori	La raccolta viene effettuata con le modalità e le frequenze concordate, sulla base di specifica convenzione sottoscritta dal soggetto organizzatore
Frequenza	La raccolta viene effettuata con le modalità e le frequenze concordate, sulla base di specifica convenzione sottoscritta dal soggetto organizzatore

3.1. SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DEL SUOLO PUBBLICO

SPAZZAMENTO E LAVAGGIO	
Modalità	Il servizio viene erogato con l'ausilio del personale e delle attrezzature necessarie a soddisfare le esigenze espresse: • spazzamento meccanizzato con l'utilizzo di soluzioni tecnologiche compatibili con la natura delle pavimentazioni stradali, le condizioni di circolazione e di traffico veicolare e pedonale, la tollerabilità dei rumori in relazione agli orari di servizio; • spazzamento manuale con soffiatore e altre attrezzature; • pulizia superficiale (solo esterna) delle caditoie, bocche di lupo e griglie stradali per consentire il regolare deflusso delle acque meteoriche; • raccolta delle foglie (prevalentemente nel periodo autunnale-invernale) sulle strade alberate oggetto del presente appalto

Programmazione	Le zone/vie/aree soggette a spazzamento vengono definite all'occorrenza dagli uffici competenti del comune, sulla base delle reali necessità riscontrate sul territorio ed in funzione alle condizioni metereologiche.

3.2. ALTRI SERVIZI SECONDARI DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

SERVIZIO GESTIONE DEI CENTRI DI RACCOLTA	
Modalità	Le attività svolte nella gestione del centro sono: • Apertura e chiusura del centro nelle giornate e negli orari concordati con il comune. • Verifica degli utenti in ingresso e del loro diritto a conferire. • Tale attività prevede che l'operatore incaricato, con l'ausilio di apposita attrezzatura informatica, identifichi gli utenti in accesso al centro per verificare il diritto a conferire ed escludendo gli utenti non presenti a ruolo e quelli conferenti rifiuti non domestici. • verifica e registrazione dei rifiuti in conferimento. • Sorveglianza sulle corrette modalità di conferimento da parte degli utenti; • Pulizia del centro di raccolta; • Svuotamento periodico (secondo necessità e coerentemente con la normativa vigente) dei contenitori allocati all'interno del centro;
Altre informazioni	In base allo specifico accordo di gestione può essere previsto inoltre: • manutenere il verde (siepi, alberi, verde…), con interventi programmati e concordati; • disinfestare e derattizzare; • gestire la cartellonistica.

SERVIZIO GESTIONE DEI RIFIUTI ABBANDONATI	
Modalità	Per i rifiuti che vengono rinvenuti sulle strade e aree pubbliche o sulle strade e aree private comunque soggette ad uso pubblico o sulle spiagge marittime e lacuali e sulle rive dei corsi d'acqua, il Gestore provvede a effettuare un sopralluogo e a organizzare la loro rimozione nei tempi e nei modi ritenuti più idonei. In caso di situazioni di pericolo e urgenza, si applicano le disposizioni di cui al punto 4.16 della presente Carta CdQ.
Altre informazioni	Le segnalazioni di rifiuti abbandonati devono essere effettuate al Comune o alla polizia locale, i quali provvederanno all'inoltro al Gestore.

4 STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

4.1. PREMESSA

Gli standard di qualità 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.

Si precisa che gli standard qualitativi che i Gestori si impegnano a rispettare, di seguito illustrati, devono intendersi al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni, permessi e adempimenti non a carico dei Gestori.

Le richieste relative all'esecuzione di prestazioni soggette a livelli generali di qualità, espressi in giorni lavorativi, pervenute ai Gestori oltre le ore 18:00 dei giorni lavorativi possono essere trattate dai Gestori come pervenute il giorno lavorativo successivo.

Sono, pertanto, esclusi gli eventi dovuti a fatti indipendenti dalla volontà e dalle capacità dei Gestori, di carattere straordinario ed imprevedibile quali:

- 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, situazioni metereologiche avverse di particolare gravità adeguatamente documentate, nonché indisponibilità degli impianti di trattamento;
- cause imputabili all'utente, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi per fatti non attribuibili ai Gestori.

4.2. POSIZIONAMENTO DELLA GESTIONE ALL'INTERNO DELLO SCHEMA REGOLATORIO

Il documento regolatorio TQRIF approvato dall'ARERA prevede l'introduzione di:

- un set di indicatori e relativi standard generali, differenziati in quattro schemi regolatori, individuati dall'Ente territorialmente competente (ARRICAL) in relazione al livello qualitativo effettivo di partenza garantito agli utenti nelle diverse gestioni, in riferimento agli standard previsti e/o in vigore alla data di partenza della presente carta della qualità;
- un set di obblighi di servizio di qualità contrattuale e tecnica.

Lo schema di appartenenza è stato individuato dall'ARRICAL, nella sua qualità di Ente territorialmente competente, con deliberazione dell'Assemblea regionale d'Ambito n. 23/22.

Il posizionamento della Gestione nella matrice degli schemi regolatori è:

Schema I – LIVELLO QUALITATIVO MINIMO

Nei capitoli seguenti vengono esposti nel dettaglio gli standard di qualità applicati che il Gestore del servizio integrato, ovvero i Gestori dei singoli servizi che lo compongono, si impegnano a rispettare.
Un riepilogo degli indicatori di qualità applicati e degli obblighi di servizio previsti è riportato nelle tabelle 1 e 2 dell'ALLEGATO A.

4.3. RISULTATI DI QUALITÀ: PUBBLICAZIONE E COMUNICAZIONI DA PARTE DEI GESTORI ALL'AUTORITÀ E AD ARRICAL

I Gestori sono tenuti a adempiere agli obblighi di comunicazione previsti dal TQRIF, entro il 31 marzo di ogni anno (**a partire dal 2024**), trasmettendo all'Autorità e ad ARRICAL le informazioni di seguito riportate:

- numero totale di utenze al 31 dicembre dell'anno precedente, suddivise tra utenze domestiche e non domestiche;

- per le gestioni ricomprese nello Schema I, per le quali non si prevede l'introduzione di livelli generali di qualità, una relazione, firmata dal suo legale rappresentante, attestante il rispetto degli obblighi di servizio di cui alla Tabella 2 nell'Appendice I del TQRIF.

I Gestori sono tenuti inoltre alla pubblicazione, sul proprio sito web, delle informazioni relative alla qualità tecnica e contrattuale raggiunta a partire dal 2024, come meglio specificato nel capitolo *2.11 TRASPARENZA.*

L'Autorità e ARRICAL possono utilizzare, in tutto o in parte, i dati e le informazioni oggetto di comunicazione da parte dei Gestori per le seguenti finalità:

- accertarne la veridicità ed il rispetto delle disposizioni della presente Carta nonché del TQRIF/TITR;
- pubblicazione e/o comparazione degli stessi sui rispettivi siti web.

4.4. MODALITÀ DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO E CONSEGNA CONTENITORI

La richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata dall'utente al Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti secondo le scadenze temporali riportate nell'ALLEGATO B.

Il modulo per l'attivazione è scaricabile dalla home page del sito web del Gestore in versione anche stampabile, presso gli sportelli fisici, laddove presenti, ovvero compilabile online.

Il modulo di attivazione può essere trasmesso a mezzo posta, via e-mail, mediante sportello fisico e online laddove presente.

Il modulo di attivazione fornisce le principali informazioni riguardo le condizioni di erogazione dei servizi di raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio, le corrette modalità di conferimento dei rifiuti urbani e, se previsto, le modalità per la consegna delle attrezzature per la raccolta domiciliare. Tali informazioni possono essere rese anche attraverso rinvio al sito web del Gestore, salvo che l'utente ne faccia espressa richiesta di copia cartacea.

Le richieste di attivazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui ha avuto inizio il possesso o la detenzione dell'immobile.

La risposta alle richieste di attivazione viene formulata dal Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti in modo chiaro e comprensibile, riportando i seguenti contenuti obbligatori nella stessa:

- 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, ovvero della tariffa corrispettiva, l'attivazione del servizio.

Il tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio è di massimo 30 giorni lavorativi.

Per tempo di risposta si intende 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 e la data di invio della risposta scritta all'utente da parte del Gestore stesso.

Nel caso di attività gestite da soggetti differenti, il modulo di attivazione che prevede la consegna delle attrezzature per la raccolta domiciliare deve essere trasmesso dal Gestore tariffe e rapporto con gli utenti (che lo riceve dall'utenza) al competente Gestore **entro i successivi cinque (5) giorni lavorativi**.

La **consegna dei contenitori** avviene nelle modalità descritte nell'ALLEGATO B "Schede di dettaglio".

In caso di unico Gestore, il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta risulta pari a:

- **cinque (5) giorni lavorativi ove non necessario il sopralluogo;**
- **dieci (10) giorni lavorativi ove necessario il sopralluogo.**

Nel caso di attività gestite da soggetti distinti, il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta risulta pari a:

- **dieci (5*+5) giorni lavorativi ove non necessario ilsopralluogo;**
- **quindici (5*+10) giorni lavorativi ove necessario ilsopralluogo.**

*Cinque (5) giorni intesi come tempo massimo per la trasmissione, da parte del Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, della richiesta di attivazione che prevede la consegna delle attrezzature per la raccolta domiciliare al competente Gestore.

Informazioni di dettaglio sono reperibili nell'ALLEGATO B.

4.5. MODALITÀ PER LA VARIAZIONE O CESSAZIONE DEL SERVIZIO

Le richieste di variazione o cessazione del servizio devono essere presentate al Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti secondo le scadenze temporali riportate nell'ALLEGATO B.

Il modulo per la variazione o cessazione del servizio è scaricabile dal sito web del Gestore in versione anche stampabile, presso gli sportelli fisici, laddove presenti, ovvero compilabile online.

Il modulo può essere trasmesso a mezzo posta, via e-mail, mediante sportello fisico e online laddove presente.

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

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

La risposta alle richieste di variazione o cessazione viene formulata dal Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti in modo chiaro e comprensibile, riportando i seguenti contenuti obbligatori nella stessa:

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

Il tempo di risposta alle richieste di variazione o cessazione del servizio è pari a trenta (30) giorni lavorativi.

Per tempo di risposta si intende 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 e la data di invio della risposta scritta all'utente da parte del Gestore stesso.

Informazioni di dettaglio sono reperibili nell'ALLEGATO B.

4.8. RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI PER IL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO E SPAZZAMENTO E LAVAGGIO

Il Gestore della raccolta e trasporto e dello spazzamento e lavaggio mette a disposizione presso gli sportelli fisici o sul proprio sito internet il **modulo per il reclamo scritto** e per la richiesta scritta informazioni in versione anche stampabile, ovvero compilabile online.

È fatta salva la possibilità per l'utente di inviare al Gestore le segnalazioni scritte, senza utilizzare il modulo di cui al precedente punto, purché la comunicazione contenga almeno gli stessi campi obbligatori di seguito riportati:

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

Gli operatori addetti del servizio telefonico o ai punti di contatto indicano all'utente le modalità per la presentazione dei reclami scritti e delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati.

Il Gestore formula in modo chiaro e comprensibile la risposta ai reclami, alle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati utilizzando in via prioritaria, qualora l'utente indichi nel proprio modulo un recapito di posta elettronica, tale recapito per l'invio della risposta motivata.

Gli standard relativi ai tempi massimi di risposta sono stabiliti in funzione della classificazione della comunicazione operata dal Gestore.

Il Gestore classifica le segnalazioni scritte trasmesse dagli utenti adottando criteri prudenziali, identificando ogni richiesta come reclamo nel caso non sia possibile stabilire con certezza se si tratti di reclamo scritto o di richiesta scritta di informazioni.

Gli operatori addetti del servizio telefonico o ai punti di contatto indicano all'utente le modalità per la presentazione dei reclami scritti.

Il tempo di risposta motivata al reclamo scritto è pari a trenta (30) giorni lavorativi.
Il tempo di risposta motivata alle richieste scritte di informazioni è pari a trenta (30) giorni lavorativi.

Per tempo di risposta si intende il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della segnalazione dell'utente da parte del Gestore dell'attività di raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio e la data di invio della risposta scritta all'utente da parte del Gestore stesso.

I contenuti minimi delle riposte alle richieste degli utenti sono differenziati sulla base della classificazione delle stesse e devono riportare i contenuti minimi espressamente previsti dall'autorità all'Articolo 18 del TQRIF.

4.9. PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE

Calabra Maceri e servizi mette a disposizione diverse modalità di contatto, con la finalità di rendere all'utente la possibilità di accesso alle informazioni e di trasmissione delle proprie richieste nel modo più semplice ed efficace possibile.

SERVIZIO CLIENTI telefonico
Numero Verde 800 973 217 - 0984403357
Attivo dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 18.

SERVIZIO CLIENTI MESSAGGISTICA CON RISPONDITORE AUTOMATICO WHATSAPP
3357958581 - 3397361334
Attivo dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 18.

SERVIZIO CLIENTI sportello
Via Nazareno Pellegrino, 2-12. Rende(CS).
Aperto il martedì ed il giovedì dalle 9 alle 13 e dalle 15 alle 18.

SITO WEB
www.calabramaceri.it
All'interno del sito sono presenti diverse sezioni, tra cui:
/comuni: area dedicata alle informazioni specifiche sui servizi erogati nei singoli comuni
/richieste-online: dove è possibile inoltrare richieste tramite la compilazione di apposito form

APPLICAZIONE "CMS APP" per smartphone
Disponibile per smartphone Android e iOS, L'applicazione gratuita, disponibile in italiano e inglese, ha lo scopo di fornire ai cittadini tutte le informazioni relative alla raccolta differenziata dei rifiuti nei comuni serviti.
È inoltre possibile inviare segnalazioni, richieste di informazioni e prenotare servizi di raccolta.

POSTA ELETTRONICA
Segnalazioni, richieste di informazioni e reclami possono essere inviate con posta elettronica a:
Email: numeroverde@calabramaceri.it, comunicazione@calabramaceri.it

POSTA ORDINARIA
Segnalazioni, richieste di informazioni e reclami possono essere inviate con posta ordinaria
a: Calabra Maceri e servizi SpA, Via Nazareno Pellegrino, 2-12 - Rende(CS)

SOCIAL NETWORK
Calabra Maceri e servizi SpA è raggiungibile anche su Facebook (@Calabra Maceri e servizi SpA) per la richiesta di informazioni relative alle comunicazioni pubblicate. Per segnalazioni e reclami viene comunque invitato ad utilizzare gli altri canali ufficiali.

4.11. SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA E MODALITÀ DI OTTENIMENTO DI TALI SERVIZI

Nelle gestioni in cui siano presenti e operativi centri di raccolta, ovvero sistemi di raccolta alternativi a quello domiciliare utilizzabili dagli utenti del servizio per il conferimento di rifiuti ingombranti o RAEE, è previsto il ritiro domiciliare di rifiuti pari a 3 (tre) pezzi entro un limite massimo complessivo di 3 mc c.a. per ciascun ritiro, al piano stradale.

Il Gestore si riserva comunque la facoltà di verificare la congruità volumetrica del ritiro richiesto rispetto ai dispositivi di raccolta in uso.

Nelle gestioni in cui non siano presenti e operativi centri di raccolta, ovvero sistemi di raccolta alternativi a quello domiciliare utilizzabili dagli utenti del servizio per il conferimento di rifiuti ingombranti o RAEE, è garantito a ciascun utente il servizio di ritiro su chiamata senza oneri per i rifiuti ingombranti o RAEE nel limite di 1 (uno) settimanale per massimo tre (3) pezzi entro un limite massimo complessivo di 3 mc c.a. per ogni ritiro, al piano stradale.

L'utente deve fornire al Gestore le seguenti informazioni minime per l'espletamento della prestazione:

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

Per poter accedere ai servizi gratuiti l'utente deve essere in regola con il pagamento della tariffa rifiuti.

Il tempo per il ritiro dei rifiuti su chiamata è pari a quindici (15) giorni lavorativi.

Il tempo per il ritiro dei rifiuti su chiamata è definito come il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data in cui viene effettuato il ritiro.

4.12. INTERVENTI PER DISSERVIZI E PER SOSTITUZIONE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE

La segnalazione per disservizi può essere presentata dall'utente al Gestore, a mezzo posta, via e-mail, mediante sportello fisico o online (ove presenti), ovvero tramite il servizio telefonico.

Le medesime modalità sono previste per la richiesta di riparazione o sostituzione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

Il tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi è pari a:
- **cinque (5) giorni lavorativi ove non necessario il sopralluogo;**
- **dieci (10) giorni lavorativi ove necessario il sopralluogo.**

Il tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi è definito come 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.

Il tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare è pari a:
- **dieci (10) giorni lavorativi ove non necessario il sopralluogo;**
- **quindici (15) giorni lavorativi ove necessario il sopralluogo.**

Il tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare è definito come il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della raccolta e trasporto della richiesta dell'utente e la data di riparazione, ovvero di sostituzione dell'attrezzatura.

4.13. PROGRAMMA DELLE ATTIVITÀ DI RACCOLTA E TRASPORTO

Sul sito istituzionale del Gestore (ovvero dei comuni che erogano tali servizi in economia) sono riportati:
- un *Programma delle attività di raccolta e trasporto* (predisposto dal Gestore competente), da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada/via della gestione e su base giornaliera, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività e la frazione di rifiuto oggetto di raccolta. Tale strumento consente l'individuazione dei servizi espletati puntualmente rispetto a quelli pianificati, anche ai fini dell'eventuale registrazione delle interruzioni. Eventuali aggiornamenti sostanziali al Programma, che comportino modifica delle frequenze di raccolta, finalizzate a migliorare efficienza, efficacia ed economicità nello svolgimento delle attività, devono essere accettate dal Comune su proposta del Gestore e in coordinamento con ARRICAL, nonché tempestivamente comunicate all'utenza secondo gli strumenti di comunicazione previsti dal presente documento; eventuali variazioni di rilievo nelle condizioni di erogazione del servizio, devono essere comunicate all'utenza interessata, nelle modalità previste dal TITR;
- una *Mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità* (predisposta dal Gestore competente, ove non sia già definita all'interno del *Programma* di cui al punto precedente), che indichi per ciascuna porzione di territorio il numero di contenitori e le frazioni di rifiuti raccolte in modo differenziato. Ogni aggiornamento che comporti modifica sostanziale alla mappatura deve essere tracciato a cura del Gestore e tempestivamente comunicato all'utenza secondo gli strumenti di comunicazione previsti dal presente documento e mediante aggiornamento della mappatura.

Informazioni di dettaglio sono reperibili nell'ALLEGATO B.

4.14. PROGRAMMA DELLE ATTIVITÀ DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO STRADE

I programmi delle attività di spazzamento, comprendenti le zone/vie/aree soggette a tale attività, vengono definite all'occorrenza dagli uffici competenti del comune, sulla base delle reali necessità riscontrate sul territorio ed in funzione alle condizioni metereologiche.

Eventuali aggiornamenti sostanziali, finalizzati a migliorare efficienza, efficacia ed economicità nello svolgimento delle attività, che comportino modifiche a tali programmi, devono essere accettate dal Comune su proposta del Gestore.

4.15. CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E SPAZZAMENTO

Ogni attività pianificata e non svolta dal Gestore, secondo i programmi di cui ai paragrafi precedenti, deve essere effettuata entro il tempo di recupero per non generare un'interruzione del servizio.

Il tempo di recupero viene differenziato sulla base del tipo di servizio, delle caratteristiche della zona interessata e sul numero di utenze potenzialmente coinvolte (vedi mappa in ALLEGATO B) e come di seguito specificato:

Il tempo di recupero del servizio di raccolta domiciliare non eseguito puntualmente è pari a:

- **ventiquattro (24) ore.**

Il tempo di recupero del servizio di raccolta stradale non eseguito puntualmente è pari a:

- **ventiquattro (24) ore nelle zone di pregio e/o a elevata densità abitativa e/o in periodi dell'anno con elevata affluenza turistica e, in ogni caso, per la frazione organica nei mesi di giugno, luglio e agosto;**
- **settantadue (72) ore per gli altri casi.**

Il tempo di recupero del servizio di spazzamento non eseguito puntualmente è pari a:

- **ventiquattro (24) ore nelle zone di pregio e/o con elevata densità abitativa e/o in periodi dell'anno con elevata affluenza turistica, e nelle aree adibite a particolari utilizzi, come mercati ed eventi;**
- **due (2) giorni lavorativi negli altri contesti e per frequenze programmate quindicinali, ovvero entro tre (3) giorni lavorativi per frequenze mensili.**

L'inizio dell'interruzione del servizio di raccolta e spazzamento coincide con il termine del tempo di recupero.

Il Gestore individua, inoltre, le cause di interruzione del servizio, che possono essere riferite a:

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, situazioni metereologiche avverse di particolare gravità adeguatamente documentate, nonché indisponibilità degli impianti di trattamento;
b. cause imputabili all'utente, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi per fatti non attribuibili al Gestore, per i servizi di raccolta domiciliare la ritardata o mancata esposizione dei sacchetti o dei contenitori nei giorni e nelle fasce orarie indicate nel calendario;
c. cause imputabili al Gestore, intese come tutte le altre cause non indicate alle precedenti lettere a) e b), comprese le cause non accertate.

La durata massima di un'interruzione è pari a 24 ore ed è definita come il tempo intercorrente tra l'inizio dell'interruzione e il momento in cui il servizio non espletato viene effettuato.

4.16. SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI (PRONTO INTERVENTO)

Per le segnalazioni di situazioni di pericolo inerenti al servizio, CALABRA MACERI E SERVIZI SpA ha predisposto un numero verde gratuito dedicato raggiungibile 24 ore su 24, con passaggio diretto a un operatore di pronto intervento.

Il numero è riservato esclusivamente a soggetti istituzionali deputati ad attivare il servizio di pronto intervento, quali Forze dell'Ordine o strutture Comunali competenti, i quali dovranno preventivamente verificare che ci sia una adeguata copertura assicurativa per il relativo costo (laddove sia possibile identificare un responsabile dell'evento per cui si richiede il servizio).

Il numero è disponibile solo per:

- rimozione di rifiuti abbandonati che creano problemi alla sicurezza ostacolando la viabilità e/o generando situazioni di degrado;
- rimozione dei rifiuti stradali in seguito ad incidenti che creano problemi alla sicurezza ostacolando la viabilità o creino pericolo;
- rovesciamento o errato posizionamento di cassonetti e cestini con conseguente impedimento alla viabilità.

Lo standard generale riferito al tempo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento è pari a quattro (4) ore.

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.

4.17. STANDARD ULTERIORI O MIGLIORATIVI E MISURE A TUTELA DELL'UTENTE

Per eventuali standard ulteriori o migliorativi e misure a tutela dell'utente si richiama all'ALLEGATO B "Schede di dettaglio" del Comune di pertinenza.

Allegato A - TABELLE RIASSUNTIVE

Tabella 1 – Indicatori di qualità del servizio e relativi valori limite.

INDICATORI DI QUALITÀ	VALORE LIMITE	COMPETENZA GESTORE
Livelli generali di qualità contrattuale		
Risposte alle richieste di attivazione del servizio	entro 30 gg lavorativi	CMS/ Comune
Consegna attrezzature per la raccolta, senza sopralluogo	entro 5 gg lavorativi	CMS/ Comune
Consegna attrezzature per la raccolta, con sopralluogo	entro 10 gg lavorativi	CMS
Risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio	entro 30 gg lavorativi	CMS/ Comune
Risposte a reclami scritti	entro 30 gg lavorativi	CMS/ Comune
Risposte a richieste scritte di informazioni	entro 30 gg lavorativi	CMS/ Comune
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	≤ 240 secondi	CMS/ Comune
Ritiri di rifiuti su chiamata	entro 15 gg lavorativi	CMS/ Comune
Intervento da segnalazioni per disservizi, senza sopralluogo	entro 5 gg lavorativi	CMS
Intervento da segnalazioni per disservizi, con sopralluogo	entro 10 gg lavorativi	CMS
Intervento da richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, senza sopralluogo	entro 10 gg lavorativi	CMS
Intervento da richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, con sopralluogo	entro 15 gg lavorativi	CMS
Livelli generali di qualità tecnica		
Puntualità del servizio di raccolta e trasporto	non applicato	CMS/ Comune
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti	non applicato	CMS/ Comune

Durata interruzioni del servizio di raccolta e trasporto	non superiore a 24 ore a partire dal termine del tempo di recupero	CMS/ Comune
Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade	non applicato	CMS/ Comune
Durata interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio strade	non superiore a 24 ore a partire dal termine del tempo di recupero	CMS/ Comune
Arrivo sul luogo del personale incaricato dal Gestore per prestazioni di pronto intervento	entro 4 ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	CMS

Tabella 2 – Obblighi di servizio previsti.

Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione
Modalità di attivazione del servizio
Modalità per la variazione o cessazione del servizio
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati
Obblighi di servizio telefonico
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità
Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto
Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani

ALLEGATO A

Comune di Marano Marchesato

SCHEDA SERVIZI

TIPOLOGIA	STATO DEL SERVIZIO		FREQUENZA	
	✗	✓	periodo estivo	periodo inver
RACCOLTA PORTA A PORTA CARTA E CARTONE		x	1/7	1/7
RACCOLTA ISOLE INFORMATIZZATE CARTA E CARTONE	x			
RACCOLTA PORTA A PORTA MULTIMATERIALE LEGGERO		x	1/7	1/7
RACCOLTA ISOLE INFORMATIZZATE MULTIMATERIALE LEGGERO	x			
RACCOLTA PORTA A PORTA FRAZIONE ORGANICA		x	3/7	3/7
RACCOLTA ISOLE INFORMATIZZATE FRAZIONE ORGANICA	x			
RACCOLTA PORTA A PORTA RACCOLTA VETRO		x	1/7	1/7
RACCOLTA ISOLE INFORMATIZZATE RACCOLTA VETRO	x			
RACCOLTA PORTA A PORTA FRAZIONE INDIFFERENZIATA		x	1/7	1/7
RACCOLTA ISOLE INFORMATIZZATE FRAZIONE INDIFFERENZIATA	x			
RACCOLTA PORTA A PORTA SFALCI DI POTATURE		x	1/7	1/7
RACCOLTA PORTA A PORTA PANNOLINI E PANNOLONI	x			
RACCOLTA PORTA A PORTA INGOMBRANTI		x	1/7	1/7
RACCOLTA PORTA A PORTA R.A.E.E.		x	1/7	1/7
RACCOLTA PORTA A PORTA OLII VEGETALI ESAUSTI		X	1/3 MESI	1/3 MESI
RACCOLTA STRADALE OLII VEGETALI ESAUSTI				
RACCOLTA PORTA A PORTA INDUMENTI USATI				
RACCOLTA GAZEBO ITINERANTE INDUMENTI USATI		X	1/1 MESE	1/1 MESE
RACCOLTA STRADALE INDUMENTI USATI				
SPAZZAMENTO MECCANIZZATO	x			
SPAZZAMENTO MANUALE	x			
SVUOTAMENTO CESTINI GETTACARTE	x			
SVUOTAMENTO CONTENITORI DEIEZIONI CANINE	x			
SVUOTAMENTO CONTENITORI CICCHE SIGARETTE	x			
RACCOLTA PNEUMATICI FUORI USO	x			
GESTIONE RIFIUTI CIMITERIALI				

RACCOLTA CONTENITORI T&F		x	1/30	1/30
RACCOLTA FARMACI SCADUTI		x	1/30	1/30
RACCOLTA BATTERIE ED ACCUMULATORI		x	1/30	1/30
RACCOLTA TONER ESAUSTI	x	x	1/30	1/30
GESTIONE CENTRO DI RACCOLTA	x			
GESTIONE CENTRI DEL RIUSO	x			
ATTIVITA' DI COMUNICAZIONE E SENSIBILIZZAZIONE		X		
MONITORAGGIO E SORVEGLIANZA DEL TERRITORIO ATTRAVERSO ECOVOLONTARI		X		
ATTIVITA' DI ECOSPORTELLO		X		
ATTIVITA' DI DISTRIBUZIONE ATTREZZATURE		X		
MONITORAGGIO E SORVEGLIANZA DEL TERRITORIO ATTRAVERSO FOTOTRAPPOLE		x		
ATTIVITA' DI PRERENOTAZIONE, SEGNALAZIONE NUMERO VERDE		x		